

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INTERCONTINENTAL.

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES.

MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
EN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.

Elva Daniela Monges González.

Tutora: Dra. Teresita Sánchez Noguera.

Trabajo de conclusión de carrera presentado en la Universidad
Tecnológica Intercontinental como requisito para la obtención de
título de licenciada en derecho.

Asunción, 2022.

CONSTANCIA DE APROVACION DEL TUTOR

Quien suscribe, **PROFESORA DRA. TERESITA SANCHEZ NOGUERA**, con documento de identidad civil N° 1.336.639 tutora del trabajo de investigación titulado: **MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**, elaborado por la estudiante **ELVA DANIELA MONGES GONZALEZ**, con documento: cedula de identidad civil N° 5.267.290, para la obtención del título de abogada, hace constar que dicho trabajo reúne los requisitos exigidos por la facultad de derecho y Ciencias Sociales; **UNIVERSIDAD TECNOLOGICA INTERCONTINENTAL U.T.I.C** y puede ser sometido a evaluación y presentarse ante los docentes que fueren designado para integrar la mesa examinadora.

En la ciudad de Asunción a los.... del mes de.....del año 2022.

.....
DRA. TERESITA SANCHEZ NOGUERA
TUTORA

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, y a todos quienes aportaron positivamente a lo largo de mi formación académica brindándome el apoyo y confianza para alcanzar este tan anhelado logro en mi vida, mi infinito agradecimiento a cada uno de ellos.

AGRADECIMIENTOS

- A Dios, por darme la fortaleza y la oportunidad de poder realizar y llevar a cabo esta investigación como presentación de tesis, por guiarme sabiamente en todas las decisiones de mi vida.

- A mis padres por darme su apoyo incondicional y por acompañarme en todo momento, por ser la luz de mi existencia, mi fuerza, mi motor, mi más grande amor.

- A los profesores, encargados, por brindarme su apoyo durante toda mi trayectoria en esta casa de estudios.
 - A mi tutora la Abog. Teresita Sánchez por su asesoramiento y supervisión en el desarrollo de mi tesis.

TABLA DE CONTENIDOS

Caratula.....	i
Constancia de aprobación de la tutora.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Tabla de contenidos.....	v
Lista de tabla.....	vi
Continuación de la Lista de tabla.....	viii
Portada.....	1
Resumen.....	2
MARCO INTRODUCTORIO	
Planteamiento del problema.....	3
Preguntas de investigación.....	5
Objetivos.....	6
Justificación.....	7
MARCO TEORICO	
Antecedentes de la investigación.....	8
Definición de los términos de esta investigación.....	10
Bases teóricas	14
Mediador concepto.....	14
Características.....	15
Rol del mediador en las audiencias.....	17
Rol de las partes en las audiencias.....	17
La capacitación del mediador.....	18
Los medios alternativos de resolución de conflictos.....	19
Diversos mecanismos de solución de conflictos.....	20
Objetivos.....	20
Por qué surge este medio alternativo de resolución de conflicto.....	21
La mediación como método de solución de conflictos.....	22
Mediación concepto.....	22
Como acceder al servicio de mediación.....	23
Casos mediables.....	24

Casos recomendados para mediación.....	25
Casos en que no se recomienda la derivación a mediación.....	26
Objetivos de la mediación.....	27
La medición como una herramienta de transformación de las personas.....	28
Objetivos y función de la oficina de mediación.....	28
Características del servicio de mediación en Paraguay.....	30
Procedimiento en la mediación.....	32
Ventajas del establecimiento en un procedimiento.....	33
Etapas.....	35
Objetivos de las diversas etapas de mediación.....	37
Tipos de reuniones y sus diferentes momentos.....	37
El proceso de mediación en la oficina de mediación del poder judicial.....	38
El formulario de solicitud del servicio de mediación que debe contener.....	40
No comparecencia de una de las partes.....	41
Inicio de la audiencia.....	41
El acuerdo de mediación.....	43
Tipos de acuerdos.....	44
Terminación del proceso de mediación.....	45
Ventajas de la mediación.....	46
Homologación de acuerdo.....	48
Falta de acuerdo.....	48
Factores que influyen.....	49
Proceso judicial y mediación.....	51
Reseña histórica de la oficina de mediación del poder judicial.....	51
La mediación y el abogado.....	55
El profesional del derecho en la mediación.....	57
Los jueces y la mediación.....	61
Preparación de la mediación.....	62
La preparación de las audiencias.....	62
Formas de citación.....	62
Preparación de las partes para la audiencia de mediación.....	64
Estilos a adoptar por las partes en la mediación.....	66
Pasos a considerar por las partes y los abogados antes y durante de la audiencia de mediación.....	67

La preparación del mediador.....	68
Los datos mínimos que el mediador debería tener sobre la situación a mediar.....	69
La proximidad entre las partes y el mediador.....	70
Lugar de la audiencia de mediación.....	71
Inicio de la sesión de mediación.....	72
Discurso de apertura por del mediador.....	73
Relato de las partes.....	74
Detección de interés.....	75
La sesión privada.....	76
Principios que rigen las sesiones privadas.....	78
Contenido de la sesión privada.....	78
Éxito de la sesión privada.....	79
La mediación puede concluir de tres formas.....	80
Documentación utilizada en mediación.....	81
Convenio de confidencialidad.....	81
Acta de cierre de mediación.....	83
Acta de acuerdo.....	84
Solicitud del servicio de mediación.....	88
Designación.....	89
Informe al juzgado.....	90
Documentación utilizada sobre asistencia alimenticia en niñez y adolescencia.....	91
Cuadro de operalización de las variables.....	93
MARCO METODOLOGICO	
Enfoque: cualitativo.....	94
Nivel: Descriptivo.....	94
MARCO ANALITICO	
Conclusiones.....	95
BIBLIOGRAFIA	98

MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

ELVA MONGES

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA INTERCONTINENTAL

CARRERA: DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES, SEDE IV
elvamonges98@gmail.com

RESUMEN

Los conflictos son parte de la naturaleza humana. Donde hay dos o más personas se halla siempre la posibilidad de la existencia de controversias de la más variada naturaleza, desde los problemas psicológicos, familiares, hasta los más complejos de naturaleza económica o jurídica.

Este trabajo trata sobre conflictos concernientes a la Niñez y Adolescencia, que, por su connotación personal y emocional, pues los litigantes son o han sido familia, se ve la necesidad de buscar afectar lo menos posible a niños y/o adolescentes involucrados.

Para ello se consideró un método auto compositivo como es la mediación, a fin de preservar la relación entre las partes para llegar a una solución eficiente. Como objetivo se estableció: la aplicación de un mecanismo de resolución de conflictos colaborativo como más eficiente para resolver conflictos derivados del vínculo familiar en comparación a un mecanismo adversarial.

El Poder Judicial logra con esto, obtener de forma rápida y eficaz el acuerdo de las partes, homologando en consecuencia el compromiso; obteniendo mitigar la congestión de los tribunales, así como también reducir el costo y la demora en la resolución de los conflictos. La Corte Suprema amplió el ámbito de aplicación del servicio de mediación y apostó por la difusión de este mecanismo de resolución alternativa de conflictos.

El presente trabajo de investigación trata exclusivamente de la importancia de los medios alternativos de resolución de conflicto dentro de nuestro ordenamiento jurídico, su eficacia en el ámbito de la niñez y adolescencia, un fuero delicado, en la cual prima en primer lugar el interés superior del/de la niño/a o adolescente.

Palabras-claves: mediación, niñez, adolescencia, relación, conflicto.

MARCO INTRODUCTORIO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción del problema.

La mediación como método alternativo de una resolución de conflictos en niñez y adolescencia, ha incrementado de manera importante su utilización por la forma pacífica de resolver conflictos entre las personas involucradas.

Los motivos de los problemas son que los juicios sin la mediación tienen un costo más alto, tardan mucho en resolverse, y los casos de niñez y adolescencia se deben resolver en la brevedad posible para evitar que pueden afectar a niños/as y adolescentes, por la falta de comunicación de los padres, en no logran llegar a un acuerdo en la prestación de alimentos, en el régimen de visitas, etc. Simplemente porque no tienen en cuenta el interés superior del niño, se centran solamente en los intereses personales de ellos mismos, en las heridas que dejó un mal relacionamiento entre los padres, en el orgullo y soberbia de los mismos sin tener en cuenta que todo ese proceso de conflictos afectan negativamente a los niños/as y adolescentes por no separar sus intereses personales del interés superior del niño, de ahí que la Mediación es importante porque sin necesidad de llevar a juicio se puede acordar cuota alimentaria, tenencia del menor, entre otras cosas Porque prácticamente todas esas cosas pueden los padres o progenitores hablar y acordar sin necesidad de judicializar.

La gente no accede a la Mediación por varios motivos

- 1- Por desconocimiento de su existencia
- 2- Porque los abogados prefieren litigar, prefieren llevar a juicio porque ganan más dinero de esa forma
- 3- Porque las personas que se encuentran en situación de conflicto no quieren hablar con la contraparte, porque piensan sólo en sus intereses personales, no quieren cambiar de parecer y acordar un arreglo. Prefieren llevar a un juicio para evitar tener contacto con la persona con la que tiene el conflicto.

La Mediación es un medio alternativo de resolución de conflicto que es voluntario. Las partes deben tener la apertura suficiente para solucionar el conflicto, dejar de lado las posiciones de cada uno y enfrentar el inconveniente y no confrontar con la otra persona.

En resumidas cuentas, la Mediación es una excelente salida de los conflictos, pero no tiene mucho respaldo. En nuestro sistema judicial se está implementando de a poco como una opción antes de llevar a juicio. Pero no en todos los Juzgados ni en todos los fueros.

PREGUNTAS DE INVESTIGACION

Pregunta principal:

¿Cuáles son los medios alternativos de resolución de conflicto de niñez y adolescencia?

Preguntas Específicas.

- ¿Cuál es el rol de un mediador?
- ¿Cuáles son los medios alternativos de resolución de conflictos?
- ¿Cuáles son los objetivos y el acceso para la mediación?
- ¿Cuáles son las ventajas de la mediación?
- ¿Cuál es el proceso judicial y mediación?

OBJETIVOS

Objetivo General:

Determinar los medios alternativos de resolución de conflicto en niñez y adolescencia.

Objetivos Específicos

- Definir cuál es el rol del mediador.
- Identificar cuáles son los medios alternativos de resolución de conflicto.
- Analizar los objetivos y de la mediación y el acceso al mismo.
- Indicar las ventajas de la mediación.
- Reconocer el proceso judicial y mediación.

JUSTIFICACIÓN

El motivo que me impulso a realizar esta investigación, es por qué la mediación es un medio que permite que los protagonistas Del problema se desahoguen y puedan expresar cómo se han sentido. Es un método que proporciona resultados mucho más rápidos que la vía judicial, además de ser bastante más económico Permite que las relaciones interpersonales no se deterioren tanto como en un proceso judicial, evitando así el desgaste emocional que supone acudir al Juzgado. A diferencia de los casos que se resuelven en los juzgados, son completamente confidenciales, por lo que permite un mayor nivel de intimidad. La viabilidad de esta investigación es que no se necesita de muchos recursos para la realización de la investigación ya que se hará Una recopilación de todos los datos o informaciones, y así también ahorrar tiempo y dinero para las partes.

Los futuros beneficiarios radican en que, son los propios implicados en el conflicto las cuales son quienes tienen la herramienta de crear un acuerdo que se ajuste a sus necesidades y alcanzar acuerdos que benefician a ambas partes, que perduren en el tiempo, evitando problemas en el futuro.

Es ahí donde el mediador cumple un papel fundamental, utilizando las técnicas de la mediación para lograr que haya una comunicación entre las partes y puedan limar las asperezas y lleguen a un acuerdo que sea satisfactorio para la criatura sin necesidad de llevar el caso a lo jurisdiccional en donde se demora más tiempo en solucionar.

MARCO TEORICO

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION Y RESEÑA EXPLICACION SOBRE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.

La mediación es tan antigua como el conflicto, nació junto con la vida del hombre en sociedad. Lo que sucede es que hace algunas décadas apareció una nueva idea sobre la Mediación que emplea principios técnicos, conocimientos, habilidades del mediador, y normas éticas para su ejercicio. En muchas culturas, las relaciones familiares y de parentesco han constituido un recurso de mediación muy importante, con la institución del jefe de familia o patriarca como figura respetada por las familias por su sabiduría y competencia para ayudar a resolver las desavenencias personales entre sus miembros. Grupos étnicos y religiosos han establecido históricamente sus propios sistemas alternativos para la resolución de desavenencias. (Benítez, 2001). De la misma forma que en Paraguay, los guaraníes en Bolivia, Brasil, Uruguay y Argentina resolvían sus diferencias a nivel interno a través de medios pacíficos. En las comunidades coloniales y aún hoy, en ámbitos rurales del país el pa'í3, el comisario, la partera, entre otros líderes de la comunidad ejercen la intermediación como forma de solución de conflictos en materia comunitaria y familiar fundamentalmente. Sin duda, un punto de referencia importante es la armonización legislativa en materia de arbitraje internacional, a partir de la sanción de la Ley 1879/02 De Arbitraje y Mediación. (Esto específicamente en el art. 53 y 55 del mencionado cuerpo legal).

En los últimos tiempos hemos sido testigos, en muchas ocasiones, de soluciones de conflictos suscitados tanto a nivel internacional como nacional, mediante negociaciones llevadas a cabo en forma directa o asistida, utilizando los buenos oficios y la voluntad de las partes involucradas, poniendo de esa forma fin a diferencias que desgastan y destruyen. Estas negociaciones se llevan a cabo con mucha creatividad, solidaridad, cooperación, entendimiento

y, sobre todo, con miras hacia un futuro mejor para todos, Como así también poder ahorrar costes, agilizar los procesos y descongestionar los juicios tramitado y que se encuentran colapsado. La Mediación de cierta forma descarga a los Juzgados de casos que podrían resolverse sin más trámites a través del dialogo, permitiendo que los órganos judiciales puedan centrarse en la prosecución de juicios controvertidos. Con todo ello, sin duda, se mejora la percepción ciudadana del Sistema Judicial.

En el Paraguay, como en otros países, los métodos de resolución de conflictos constituyen una necesidad, tanto en lo relacionado a su divulgación como a su aplicación. Si bien, uno de los principales objetivos es la descongestión de los Tribunal, La utilización de los métodos de resolución de conflictos en el ámbito privado no requiere, necesariamente, un marco normativo regulatorio para que los interesados puedan optar por uno de ellos, a fin de resolver sus diferencias. Lo indispensable para su aplicación es la voluntad de las partes, siendo este elemento el que debe primar para su utilización; pues, una vez que las partes manifiestan su conformidad para someterse al proceso de mediación se da inicio al mismo, en presencia del medidor.

Los procesos judiciales, como medios para resolver conflictos, proveen limitados elementos para arribar a una solución satisfactoria para ambas partes, en razón de que su decisión debe imponerse en forma coercitiva, constituyéndose en un proceso rígido, antes que consensual y flexible, como ocurre con los métodos no adversariales. Con la sentencia impuesta por el Juez, ambas partes quedan como perdidosas del juicio, pues aquella parte que se considera “gananciosa” o “vencedora”, al final resulta también “vencida” o “perdidosa” ante el conflicto, por el desgaste físico, emocional y de dinero provocado por un juicio de largo trámite.

El marco jurídico para la aplicación de los métodos de resolución de conflictos, entre los cuales se encuentra la Mediación, es el siguiente: los medios de resolución de conflictos pueden funcionar en el Paraguay, sin inconveniente de orden constitucional, en razón de que la Constitución Nacional en su Art. 248, 2do. Párrafo, última parte, dispone: “... Todo ello sin

perjuicio de las decisiones arbitrales en el ámbito del derecho privado, con las modalidades que la ley determine para asegurar el derecho de defensa y las soluciones equitativas...”.

Los Estados partes del MERCOSUR han considerado conveniente que, para la solución de las controversias, que puedan originarse entre los mismos, se establezcan procedimientos para su solución; es así que en esta integración se han adoptado tres formas históricamente seguidas en el ámbito de la solución de conflictos entre los Estados, las cuales son: las negociaciones directas, las consultas y, fracasadas éstas, como última instancia el Arbitraje.

DEFINICION DE LOS TERMINOS DE ESTA INVESTIGACION

Un primer aspecto a tratar, refiere a los términos que hacen a la investigación; según la Convención de los Derechos del Niño. Antes de ingresar al tema que constituye la materia de análisis, debemos definir de forma precisa el concepto de Niño y Adolescente, por lo cual, se definen como:

Niño: se entiende todo ser humano menor de dieciocho años de edad, y para un mejor entendimiento de la interpretación y aplicación de normativas relativas al fuero de Niñez, se considera niño a toda persona desde la concepción hasta los trece años.

Adolescente: toda persona humana desde los trece años hasta los diecisiete años de edad.

Por derechos de niños, niñas y adolescentes, el tratadista español Luis Mendizábal Oses, conceptualiza: Derecho singular eminentemente tuitivo, que tiene por objeto la protección integral del ser humano, desde su concepción hasta que alcanza, tras su nacimiento, la plena capacidad de obrar, que se inicia con la mayoría de edad, para integrarle armónica y plenamente en la convivencia social (Pucheta de Correa, 2001).

En la Convención mencionada más arriba, se proclama que la infancia tiene derecho a cuidados y asistencias especiales. Lo que se pretendió, con este instrumento es reafirmar y consolidar que el niño no es mero objeto, sino sujeto activo de todos los derechos reconocidos en constituciones, pactos y leyes.

En base a ese enfoque, la Constitución Nacional consagra en su art. 54: De la protección al niño: La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de garantizar al niño su desarrollo armónico e integral, así como el ejercicio pleno de sus derechos, protegiéndolo contra el abandono, la desnutrición, la violencia, el tráfico y la explotación, cualquier persona puede exigir a la autoridad competente el cumplimiento de tales garantías y la sanción de los infractores. Los derechos de los niños, en caso de conflicto, tienen carácter prevaleciente. (Constitución Nacional de la República del Paraguay).

De igual modo el Art. 4 del Código de la Niñez y Adolescencia dispone: Los padres biológicos y adoptivo, o quienes tengan niños o adolescentes bajo su guarda o custodia... tienen la obligación de garantizar al niño o adolescente su desarrollo armónico e integral... y el eje central de toda cuestión atinente a la Niñez y la Adolescencia se encuentra en el Art. 3 Del principio del interés superior el cual preceptúa: Toda medida que se adopte respecto al niño o adolescente, estará fundada en su interés superior. Este principio estará dirigido a asegurar el desarrollo integral del niño o adolescente, así como el ejercicio y disfrute pleno de sus derechos y garantías. Para determinar el interés superior o prevaleciente se respetarán sus vínculos familiares su educación y su origen étnico, religioso, cultural y lingüístico. Se atenderá además la opinión del mismo, el equilibrio entre sus derechos y deberes, así como su condición de persona en desarrollo. (Ley N° 1680/2001 Código de la Niñez y la Adolescencia, 2012).

Todos estamos obligados a proporcionar, asegurar y hacer efectivos los derechos consagrados en los cuerpos normativos de referencia, y en consideración a esa protección integral, esta investigación consideró no solo el derecho del niño a vivir con su familia a fin de desarrollarse armónicamente, sino que éstos “la familia” como sujetos obligados vean los medios más

idóneos a fin de resolver los conflictos que surgen en su seno para afectar en menor grado posible al niño y adolescente en caso de crisis familiar.

Luego de hablar de niños, niñas y adolescentes, entramos inevitablemente a considerar como derechos de los mismos su desarrollo dentro de la familia, de ahí la necesidad de definir lo que se entiende por familia, La familia estaría integrada por el padre, la madre y los hijos que viven con ellos o que están bajo su potestad. La familia en este sentido tiene gran importancia en el orden social. La familia se basa en el vínculo paterno- filial. Sus principales funciones son: la educación de los hijos... y la asistencia moral y espiritual. (Font, 2010).

La familia es clave para la comprensión de la sociedad, pues cuando un ser humano nace, comienza en el seno familiar a aprender, es en ella donde se infunde la enseñanza, se proporciona cuidados, protección, compañía, seguridad y socialización, de ahí la significancia de mantener ciertos vínculos y de aportar a la pronta solución de los problemas de índole familiar, donde los mayores afectados son los sujetos esenciales de protección, niños y adolescentes.

Para evitar ese resquebrajamiento de las relaciones entre los miembros de la familia cuando se encuentran en discordia, se propone la mediación como forma de solucionar conflictos, que ayuda a estos a que en forma cooperativa encuentren el punto de armonía en el conflicto. Entre sus objetivos tenemos: Lograr un ánimo de cooperación y confianza entre las partes, desarrollar la habilidad de las partes para comunicarse, o para comprender los sentimientos de la otra y compartir las decisiones necesarias, asegurar a todas las partes la oportunidad de que sus puntos de vista sean escuchados y lograr que sientan que han sido tratados con justicia, reducir la tensión que el conflicto genera, lograr que las partes se abran a los hechos relevantes, favorecer el orden privado en el desarrollo de la resolución voluntaria del conflicto y llegar a un acuerdo razonable y justo.

Es cierto que, hasta hace poco tiempo, estos mecanismos eran considerados como excepcionales para el manejo y gestión de conflictos y como tal, su aplicación era limitada, siendo pues la regla general para afrontar

las disputas y controversias los procesos judiciales, vía que en la actualidad presenta características de excesivo confrontamiento, duración y costos. Sostienen los autores al respecto: ...es necesario buscar instrumentos que permitan obtener resultados más satisfactorios para las partes y que, a su vez, ayuden a descongestionar los tribunales y a ubicarlos en su verdadero rol. Por la sociedad y por el propio Poder Judicial, la adopción de alternativas resulta impostergable. Es necesario crear conciencia de que debemos, si resulta más apropiado, negociar las diferencias en lugar de demandar judicialmente. (Caivano, R., Gobbi, M. & Padilla, R., 2006). Se denota la conveniencia de tomar a la mediación, como vía adecuada para resolución de conflictos y más cuando se refiere a cuestiones familiares.

La ley establece cuales son los asuntos mediables, cuando dispone: Podrán ser objeto de mediación todos los asuntos que deriven de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica, o se vinculen a ella, siempre que dichos asuntos sean susceptibles de transacción, conciliación o arbitraje. (Ley N° 1879/02 de Arbitraje y Mediación., 2002).

La mediación es recomendable para aquellos casos en los cuales las partes en conflicto tienen una relación que se continuará en el tiempo, en especial para los conflictos de niñez y adolescencia, pues se fundamenta en la tesis de lograr acuerdos justos en cualquier etapa de la vida para así obtener una mejor convivencia y mantener en cuenta el interés superior del niño o adolescente sin que salgan afectados, y así garantizar sus derechos.

BASES TEORICAS

EL MEDIADOR

CONCEPTO.

Los mediadores o mediadoras son profesionales especializados que facilitan el diálogo entre las personas que concurrieron al proceso de mediación. Son una figura neutral e imparcial que facilitan el diálogo entre las partes del conflicto para que encuentren una solución.

El mediador no es un simple oyente amable y pasivo que asiente con la cabeza para mostrar compasión, mientras las partes describen sus aflicciones. Por el contrario, es un oyente activo, escultor de ideas que mostrará el sentido de realidad necesario para lograr los acuerdos convenientes. Esto lo hará a través de una gama de estrategias y técnicas que favorece el cambio de actitudes.

Sabiendo qué barreras tienen que vencer las partes y qué desafíos tienen que lograr asumir, el mediador debe ayudar a las partes a: no reaccionar; escuchar activamente; reconocer la perspectiva del otro; expresar sus opiniones sin provocar; aumentar las emociones positivas; apreciar las coincidencias o puntos en común con el otro; desarrollar un pensamiento de colaboración; abandonar las posiciones rígidas que limitan el marco de las soluciones y valorar la preservación de la relación como instrumento para la mejor defensa de los propios intereses.

Si bien se habla en singular del mediador, no existe un solo tipo de mediador. Son diferentes las características y estilos. En realidad, la comunidad de mediadores está formada por diversidades, pues los mediadores no constituyen un grupo homogéneo.

No obstante, se ha llegado a la conclusión que existen tres tipos básicos de mediadores:

Quienes actúan como promotores públicos y constructores de área: Se trata de quienes son públicamente conocidos por la promoción de la mediación como sistema para resolver conflictos. Estos mediadores escriben y hablan de la mediación, con llegada a grandes auditorios, por lo que son los voceros del método, de sus propósitos y su justificación.

Quienes practican y ejercen la mediación como forma de vida a tiempo completo: Se trata de profesionales que se ganan la vida como mediadores, sea en la práctica pública o privada.

Quienes ofician de mediadores, pero sin considerarse ni ser profesionales de la mediación: Existen quienes median desde afuera de la profesión. Son abogados, funcionarios, políticos o diplomáticos que utilizan y practican nuevas formas de facilitación. Utilizan ciertas técnicas que dan nuevos campos a la profesión, al servir propósitos nobles como la paz y la armonía social.

CARACTERÍSTICAS:

Un buen mediador debería poseer relevantes cualidades a fin de poder adoptar conductas adecuadas.

Las principales cualidades que se predicen del mediador son:

Neutralidad: la cualidad más importante de un mediador eficaz es su capacidad de mantener un papel imparcial y neutral en medio de una controversia.

Capacidad para abstenerse de proyectar su propio juicio: el rol del mediador es ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo cuyos términos sean aceptables para ellas, aun cuando el mediador esté en desacuerdo con la sabiduría o con la justicia de la solución.

Flexibilidad: debe estimular la fluidez en las comunicaciones

Inteligencia: las partes buscan un mediador que les facilite el camino de la resolución, con una mentalidad ágil y eficaz. Debe ser capaz de ver las cuestiones en múltiples niveles, de tratar hechos complejos y de analizar los problemas.

Paciencia: es importante que el mediador pueda esperar los tiempos necesarios según lo requieran las partes.

Empatía: el mediador debe de ser capaz de valorar las percepciones, miedos e historia que cada parte revele en la discusión. La confianza se instala a partir de esta corriente personal.

Sensibilidad y respeto: el mediador debe ser respetuoso con las partes y sensible a sus fuertes sentimientos valorativos, incluyendo sexo, raza y diferencias culturales.

Oyente activo: las partes deben sentir que el mediador ha oído las respectivas presentaciones y dichos.

Imaginativo y hábil en recursos: es importante que el mediador tenga capacidad de aportar y generar ideas nuevas.

Enérgico y persuasivo: a través de la conducción del proceso, el mediador debe intervenir eficazmente para lograr flexibilidad en las partes, aunque debe dirigir la dinámica y controlar la audiencia sin ser autoritario.

Capacidad para tomar distancia en los ataques: si alguna de las partes hace un comentario despectivo o agresivo hacia el sistema de mediación o hacia el mediador, es conveniente no actuar a la defensiva, de lo contrario se establecería una nueva disputa.

Objetivo: el mediador será más efectivo si permanece desligado del aspecto emocional de la disputa.

Honesto: no debe prometer a las partes algo que no pueda cumplir.

Digno de confianza para guardar confidencias: debe guardar confidencialidad y las partes tienen que estar convencidas de que ello será así.

Tener sentido del humor: es necesario para aflojar tensiones y crear un clima favorable.

Perseverante: cuando las partes llegan lentamente al acuerdo, el mediador debe soportar la espera y la ansiedad que esto provoca.

ROL DEL MEDIADOR EN LAS AUDIENCIAS

El mediador ejerce el rol de conductor del procedimiento y de facilitador de la comunicación.

El rol del mediador consiste en ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo cuyos términos sean aceptables para todas ellas.

El mediador no actúa como juez, ni abogado y por ello no puede decidir quién tiene la razón, proponer fórmulas de acuerdo a las partes ni asesorar a las mismas sobre sus derechos.

ROL DE LAS PARTES EN LAS AUDIENCIAS

Las partes participan activamente como protagonistas del diálogo, ordenado y dirigido por el mediador, manteniendo el poder de decidir qué solución se adoptará.

La mediación promueve el protagonismo de las partes involucradas, ya que son ellas mismas las que intervienen, si lo consideran conveniente con el asesoramiento de sus abogados, en la resolución de la disputa, negociando según los intereses reales en juego, sin delegar el control sobre el resultado a un tercero.

LA CAPACITACIÓN DEL MEDIADOR

El mediador no se improvisa. Quien intenta conducir un proceso de resolución de conflictos, como el de mediación, debe capacitarse para ello.

Aún quien tenga condiciones personales, como ser aptitud para comunicarse, habilidades naturales para la negociación, capacidad para reducir la tensión emocional, paciencia, actitud de escucha, disposición abierta para aceptar diferentes estilos de vida, y otras muchas, debe capacitarse con la ayuda de entrenadores, a fin de incorporar una variedad de técnicas, destrezas, habilidades e información adquiridas y desarrolladas por quienes tienen experiencia debido a sus vivencias anteriores.

-No es nada fácil ser mediador. La mediación involucra mucho más que solamente juntar a las personas y hacerlas hablar sobre su problema, por lo que se requiere de un adecuado adiestramiento para dominar las reglas y técnicas de la facilitación, para conocer las propias fuerzas y flaquezas, desarrollando los aspectos positivos y superando los negativos, experimentando conductas. El mediador debe motivar sin manipular, halagar sin presionar, debe tratar de crear dudas en la mente de cada parte, a fin de que ésta pueda ver las debilidades de su propia posición para abrirse hacia un acuerdo y para todo esto debe aprender a escuchar activamente, a integrar, a parafrasear, a transformar el lenguaje en neutral, etc.

El mediador trabaja para ayudar a las partes a:

- Descubrir los verdaderos temas involucrados en el Conflicto;
- Entender la diferencia entre lo que quieren y lo que necesitan;
- Entender los deseos y las necesidades de la otra parte; Y,
- Considerar realmente las opciones posibles.

En el entrenamiento se enseña a resolver algunos de los problemas frecuentes que se le pueden presentar al mediador en el transcurso del procedimiento, por ejemplo, cómo actuar cuando siente que puede haber perdido la neutralidad y se ve en situación de estar aconsejando a alguno, cuando se siente atraído por una de las partes, cuando las partes le están exigiendo que defina las cuestiones sin participar activamente por sí mismas, cuando se encuentra actuando conforme a su propio esquema de idea personal, sin tomar en cuenta la visión de las partes, cuando aparece un desborde de las emociones y sentimientos de las partes, cuando las partes atacan al mediador, cuando se nota a sí mismo más preocupado por llegar rápidamente a un acuerdo en lugar de que sean las partes quienes exploren y clarifiquen los asuntos a fin de llegar a resultados mutuamente satisfactorios, etc.

LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS.

La mediación en niñez y adolescencia, como también se Pueden denominar como medios Alternativos de resolución de conflictos, entre los que se incluyen a las diversas vías que funcionan fuera del ámbito jurisdiccional para resolver los conflictos. Algunos autores consideran que la terminología correcta sería métodos “adecuados”, en razón de que para cada conflicto puede existir un camino para su administración o resolución.

Este movimiento, pensado originariamente como una alternativa al juicio para resolver los conflictos, la cual es necesario encontrar caminos para que la comunidad para que recupere la credibilidad en el sistema jurídico y tenga sensación de suficiente seguridad y confianza en la aptitud de convivencia; pero los caminos deben ser nuevos y no constituir siempre más de lo mismo, especialmente si los resultados existentes demuestran importantes fracasos.

De ahí que la mera recurrencia a la solución no sea llegar a las últimas instancias como única manera de enfrentar los conflictos sociales no aparece

como respuesta válida a esta altura de los tiempos y hay que pensar en algo polifacético y distinto para bien de la familia y los niños que son los principales afectados en este conflicto.

DIVERSOS MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Negociación: Es un procedimiento por el cual las partes intentan resolver sus conflictos sin la intervención de un tercero.

Mediación: Es un procedimiento en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a resolver sus conflictos- Es una Negociación asistida por un tercero.

Conciliación: La conciliación está prevista en los Códigos Procesales y se realiza ante el Juez. Existe otra acepción de esta palabra en el sentido de un procedimiento similar al de la mediación en el que el conciliador puede proponer fórmulas de arreglo, conservando las partes el poder de aceptarlas o no.

Arbitraje: Es un procedimiento en el cual la decisión de la disputa se delega en un tercero (árbitro). Las partes plantean sus posiciones, se puede producir pruebas o no y se dicta un laudo arbitral. De alguna manera comparte similitudes con el juicio, aunque permite una resolución más rápida y se da en el campo privado.

Existen además otras formas como ser cláusulas MED/ARB, Mini Juicio, Previa evaluación neutral, Ombudsman (Defensor del Pueblo) y otros mecanismos de solución de conflictos.

SUS OBJETIVOS

Son varios los objetivos, entre ellos se encuentran los siguientes:

- Mitigar la congestión de los tribunales, así como también reducir el costo y la demora en la resolución de los conflictos;
- Incrementar la participación de la comunidad en los procesos de resolución de conflictos;
- Facilitar el acceso a la justicia;
- Suministrar a la sociedad una forma más efectiva de resolución de disputas.

En la medida en que estos objetivos se vayan logrando dentro del sistema social, estará produciéndose el pasaje de un sistema ineficaz de resolución de conflictos a uno eficaz. Sobre la base del principio de subsidiariedad por el cual “los conflictos deberán ser tratados, primero, al más bajo nivel, en la mayor medida posible en forma descentralizada, y luego, cuando sea absolutamente necesario, al más alto nivel. Si el sistema es la sociedad en su conjunto, el más alto nivel está en la administración de justicia. Allí se recibirá el conflicto después de haberse intentado otros métodos, salvo que intereses superiores así no lo señalen”.

¿PORQUÉ SURGE ESTE MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO?

Surge en la búsqueda de un sistema menos costoso, más conveniente y participativo comparándolo con el proceso judicial, en el afán de resolver los conflictos, en forma más rápida, permitiendo mantener el control sobre el resultado, no arriesgándose a una decisión todo-nada que implica una resolución judicial. Hoy día, a nadie escapa la crisis que padece el proceso como vía pacífica de resolución de controversias entre los hombres. Concurren para ello experiencias notables, como la lentitud intrínseca en el sistema y la onerosidad que a diario aumenta la dificultad en el acceso. Además, se hace evidente cierta desconfianza a los hombres de la justicia que perjudica la imagen y desacredita la instancia trascendente que la jurisdicción propone. Hasta se podría afirmar que el regreso a la mesa de deliberación de fórmulas otrora aplicadas son efecto de la desconfianza mencionada.

LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

MEDIACIÓN CONCEPTO:

Cuando fracasa la negociación directa, es necesario recurrir a la intervención de un tercero, para que actúe de facilitador de una nueva negociación. Ante esta situación nos encontramos frente a la Mediación, que es una de las técnicas alternativas de resolución de conflictos, no adversariales, la cual es facilitada por un tercero. Podemos mencionar, asimismo, que la Mediación es una negociación asistida por un tercero, que es imparcial y neutral a las partes en conflicto.

La Mediación es un procedimiento, en el cual un tercero neutral e imparcial ayuda a las partes a negociar, a encontrar un punto de armonía en el conflicto y en forma cooperativa llegar a un acuerdo, mutuamente aceptable.

La mediación es un procedimiento no adversarial en el que un tercero neutral, que no tiene poder sobre las partes, ayuda a éstas a que en forma cooperativa encuentren el punto de armonía en el conflicto. El Mediador induce a las partes a identificar los puntos de la controversia, a acomodar sus intereses a los de la contraria, a explorar fórmulas de arreglo que trasciendan el nivel de la disputa, a tener del conflicto una visión productiva para ambos.

Puede utilizarse tanto en la solución de conflictos judiciales como extrajudiciales. Cumple una función transformadora en quienes la utilizan.

La Ley N.º 1.879/02 de Arbitraje y Mediación, en su Art. 53 define a la mediación como: “un mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o

Más personas gestionan por sí mismas la solución amistosa de sus diferencias, con la asistencia de un tercero neutral y calificado, denominado mediador”.

COMO ACCEDER AL SERVICIO DE MEDIACION

Judicial

Podrán derivar los casos a Mediación de niñez y adolescencia, en los mismos que emiten Oficio, A.I., Nota o Providencia solicitando el servicio de mediación, el cual una vez remitido a la Dirección de Mediación se lleva a cabo a instancia de las partes, las que deberán acudir a las audiencias acompañadas de sus respectivos abogados. La mediación puede celebrarse antes, o durante el proceso judicial, pero hasta antes de dictarse la providencia que llame autos para sentencia. Si una de las partes considera que el conflicto es apto para ser mediado puede convenir con la otra parte la suspensión del procedimiento judicial y acudir al servicio de mediación judicial.

Extrajudicial

El interesado podrá solicitar el servicio de mediación por sí mismo, en compañía de un abogado o a través del Ministerio de la Defensa Pública, Ministerio Público o CODENI en su caso, en las distintas oficinas que conforman la Dirección de Mediación en todas las circunscripciones judiciales del país. Es requisito al solicitar el servicio de mediación presentar fotocopia del documento de identidad del solicitante. Tanto en los casos judiciales como extrajudiciales, una vez recibida la solicitud en la Dirección de Mediación se registran los datos del caso y de los solicitantes y se crea una carpeta de mediación. En caso que la invitación a la otra parte la diligencie el propio solicitante retira dos copias de la invitación bajo recibo, debiendo devolver una de ellas con el respectivo acuse de recibo de la parte invitada en el día de la audiencia. En caso que el solicitante no diligencie la invitación coordina la notificación correspondiente con el ujier. En el día y hora fijados se lleva a cabo la audiencia de mediación previa firma del Convenio de Confidencialidad, pudiendo llamarse a nueva audiencia si el caso lo requiriese, al final de la audiencia se hace entrega a las partes de la hoja de evaluación de la audiencia, la cual deberá ser completada por las mismas. En caso de conclusión con acuerdo a cada parte se le hace entrega de una copia original del acuerdo para los fines legales pertinentes. En caso de conclusión sin

acuerdo el mediador labra acta y, si no se fija nueva fecha de audiencia, se procede al cierre de la mediación.

CASOS MEDIABLES

Podrán ser objeto de mediación los asuntos que sean susceptibles de transacción, conciliación o arbitraje y aquellos casos en los que las partes en un conflicto tienen una relación que debe mantenerse en el tiempo o cuando la confidencialidad, el tiempo o el costo económico sean factores fundamentales para resolver las divergencias como, por ejemplo:

- **Niñez y Adolescencia: Asistencia alimenticia (aumento, disminución y ofrecimiento), Régimen de Convivencia, Régimen de Relacionamento, Compromiso de Reconocimiento de Filiación entre otros.**

La gran mayoría son juicios de ASISTENCIA ALIMENTARIA. Y es criterio de la Juez remitir dichos juicios a la Oficina de Mediación, a fin de buscar el avenimiento amigable entre las partes. Un número no menos importante de acuerdos suscritos por las partes, me hace pensar que esta vía no solo es de suma importancia si no se debería trabajar por su fortalecimiento e implementar asimismo la mediación obligatoria. Estoy convencido de que la Mediación es un medio muy significativo para los que buscan una Justicia pronta y no onerosa, en una sociedad exigente y con sed de Justicia; especialmente en los juicios de ALIMENTOS en donde el principio rector es el Interés Superior del Niño, la Niña y el Adolescente. Igualmente, al Órgano Jurisdiccional que busca de cierta forma aliviar el trabajo en demasía, que se encuentra totalmente colapsada, por la gran cantidad de demanda instauradas por padres separados y/o divorciados, para lograr una ayuda económica para los hijos. Con esto se logra dar cumplimiento de esa forma a principios fundamentales como la gratuidad, celeridad y economía procesal; descongestionando así los Juzgados que atiende una cantidad importante de

juicios. Es así que en los juicios de Mediación se termina con una formula de Ganador-Ganador.

CASOS RECOMENDADOS PARA MEDIACIÓN

De acuerdo con la experiencia de los que hace tiempo están en la actividad, la mediación ha demostrado mayor éxito en ciertos casos, tales como:

- Cuando hay dos o más partes que tienen una relación que se perpetúa en el tiempo, por lo que quieren terminar con el problema, pero no con la relación.
- Cuando las partes quieren conservar el control sobre el resultado de su conflicto.
- Cuando las partes comparten algún grado de responsabilidad por el estado del conflicto.
- Cuando ambas partes tienen buenos argumentos y existe una variada gama de posibilidades de solución del conflicto y de prevención de litigios futuros.
- Cuando la ley no provee la solución que deseen las partes.
- Cuando la disputa no conviene a nadie y ninguno realmente desea entablar juicio.
- Cuando se desea mantener una situación de anonimato, privacidad y confidencialidad.
- Cuando no existe gran desequilibrio de poder.
- Cuando la causa del conflicto radica en una mala comunicación previa.
- Cuando las partes necesitan, más que nada, una oportunidad para desahogarse.
- Cuando estén en juego cuestiones técnicas muy complejas.
- Cuando se quiere minimizar los costos.
- Cuando se quiere resolver el conflicto rápidamente.

En cuanto a la materia y contenido de los conflictos, en principio no existen límites, salvo el orden público. Inclusive, según países, además de cuestiones civiles o de derecho privado, pueden tratarse casos penales de acción penal privada, además de cuestiones públicas, como cuestiones de medio ambiente y enfrentamientos raciales o religiosos.

CASOS EN QUE NO SE RECOMIENDA LA DERIVACIÓN A MEDIACIÓN

La mediación no es una promesa a todos los conflictos.

Existen algunos casos en que la mediación no es recomendable, pues no dará satisfacción al interés real de alguna o ambas partes. Entre ellos, pueden mencionarse:

- Cuando alguna de las partes quiere probar la verdad de hechos.
- Cuando alguna de la parte tiene una cuestión fundamental de principios innegociable, de la que no puede salir por propia voluntad.
- Cuando alguna de las partes tiene un interés punitivo o una noción de justicia retributiva que desea ver reconocidos en una decisión emanada de un juez.
- Cuando lo que se desea es sentar un precedente legal.
- Cuando una de las partes está ausente o incapacitada.
- Cuando una de las partes no tiene interés en llegar a un acuerdo.
- Cuando ninguna de las partes está en condiciones de considerar la posibilidad de una avenencia.
- Cuando la lentitud del procedimiento judicial favorecerá mucho, por lo menos a una de las partes.
- Cuando el actor quiere obtener – como si se tratara de una lotería con premio – sumas colosales.
- Cuando la controversia involucra un delito de acción pública o violencia o malos tratos a niños o adolescentes.
- Cuando está involucrado el orden público y la jurisdicción de un juzgado es esencial.

Si el facilitador detecta que la mediación no puede lograr el objetivo que se busca o es inadecuada al caso, atendiendo a sus propias limitaciones, debe reconocerlos y recomendar se radique la causa en un tribunal o se busque a un tercero que decida sobre la legitimidad de las pretensiones y los reclamos.

OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN

Caivano señala que, en términos generales, la mediación tiene como objetivo cooperar con las partes en el proceso de negociación, a través del cual aspiran a solucionar sus conflictos. La dinámica propia de este proceso y la intervención del tercero neutral, genera una serie de objetivos específicos, tales como:

- Lograr un ánimo de cooperación y confianza entre las partes.
- Desarrollar la habilidad de las partes para comunicarse, o para comprender los sentimientos de la otra y compartir las decisiones necesarias.
- Asegurar a todas las partes la oportunidad de que sus puntos de vista sean escuchados y lograr que sientan que han sido tratados con justicia.
- Reducir la tensión que el conflicto genera.
- Lograr que las partes se abran a los hechos relevantes.
- Favorecer el orden privado en el desarrollo de la resolución voluntaria del conflicto.
- Llegar a un acuerdo razonable y justo.

LA MEDIACIÓN COMO UNA HERRAMIENTA DE TRANSFORMACION DE LAS PERSONAS.

La mediación tiene la potencia de transformar a las partes en conflicto y a la sociedad, llevando hacia un mundo en qué la vida de la comunidad sea más rica.

La premisa del valor transformativo de la mediación le otorga a este método de resolución de disputa una función generadora de crecimiento moral en las personas y en la población en general.

Más allá de satisfacer los intereses y necesidades de las partes individuales en conflicto; o de que éstas arriben a su propia justicia para el caso, la mediación logra que las personas sepan encarar mejor sus problemas y los aprendan a resolver de un modo creativo y pacífico, por lo que, consecuentemente, no solo cambia la situación particular de las personas, sino a las personas mismas. Bajo estos parámetros, la meta de la mediación es la de lograr un mundo mejor.

Por ello, el futuro de este modo de resolver controversias es promisorio, no solo para los concretos particulares en conflictos, sino también para la sociedad toda.

OBJETIVOS Y FUNCION DE LA OFICINA DE MEDIACION

OBJETIVOS DE LA OFICINA DE MEDIACION

OBJETIVO GENERAL

Ser un servicio de acceso a justicia de alta calidad, que permita a los ciudadanos que han judicializado sus conflictos resolverlos cooperativamente y llegar a acuerdos mutuamente aceptables, a través de la colaboración de un tercero neutral capacitado para la tarea.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA MEDIACIÓN

ÁREA ADMINISTRATIVA

Brindar un soporte administrativo capaz de medir la eficiencia y eficacia del servicio y la calidad de recursos humanos aplicados al mismo.

Ser una herramienta que coadyuve a que el servicio sea visibilizado por el usuario como un servicio ágil, profesional y especializado.

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Conformar un equipo de profesionales altamente calificados y comprometidos con la prestación del servicio de mediación.

Asegurar a los usuarios confidencialidad y ética profesional en el tratamiento de los casos mediados.

ÁREA DE SERVICIO DE MEDIACIÓN

Favorecer un espacio de diálogo creativo, respetuoso, reflexivo y transformativo para que las partes en conflicto sean capaces de auto componer satisfactoriamente sus diferencias.

FUNCIONES DE LA OFICINA DE MEDIACIÓN

La Oficina de Mediación del Poder Judicial presta el servicio de mediación judicial para casos que sean derivados por los juzgados adheridos al Sistema de Mediación, en el marco de la voluntariedad de las partes involucradas.

Para la prestación del servicio de mediación judicial, la Oficina de Mediación, ha elaborado y desarrollado planes de difusión del servicio y programas de capacitación continua para el perfeccionamiento de los

mediadores en ejercicio de la Oficina. Como otra actividad ejecutan proyectos para el mejoramiento y fortalecimiento del servicio de mediación judicial.

A su vez, la Oficina atiende consultas sobre la mediación y el procedimiento del servicio de mediación, de los diversos actores del sistema de mediación judicial, como de cualquier ciudadano que lo solicite al servicio de mediación, información referente a la figura.

En el caso de los conflictos no judicializados o los prejudiciales, la Oficina de Mediación presta el Servicio a pedido de partes y ofrece información a las personas sobre los servicios de mediación disponibles en la sociedad, a los cuales los ciudadanos pueden acudir, y también ofrece información sobre otros servicios sociales, si resulta necesario.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE MEDIACION EN PARAGUAY

La mediación se caracteriza por ser un sistema informal, aunque estructurado de resolución de conflictos, mediante el cual el mediador ayuda a los contendientes a llegar a un acuerdo, mutuamente aceptable.

Justamente el mediador es un intermediario, no es un juez que decide, ni un abogado que aconseja o patrocina a las partes, ni un terapeuta que las cura. Su única función es acercar a las partes. Pero lo hace en un ambiente adecuado, con un procedimiento de múltiples pasos, utilizando sus habilidades expresamente adquiridas a estos efectos, rompiendo el hielo entre los contendientes, sacándolos de sus rígidas posiciones, abriéndolos a soluciones creativas.

Confidencial: Es este uno de los aspectos que más atrae de esta figura y que lo hace más interesante aún, en razón de que todo lo dicho durante las sesiones de Mediación, toda la información dada a conocer en la misma, queda a conocimiento de las partes y del Mediador, y no puede ser divulgada a personas extrañas a la Mediación. A tal efecto las partes suscriben un Convenio de Confidencialidad, por el cual nada de lo dicho como confidencial,

durante el proceso de mediación, puede ser revelado por el Mediador, no pudiendo el Mediador salir de testigo de ninguna de las partes, en caso de que el conflicto posteriormente se derive en un proceso judicial. Tampoco el Mediador puede revelar información confidencial suministrada por una de las partes, en el caucus o sesión privada, si ésta no lo autorizó a comunicarla.

Autocomposición: Este aspecto garantiza la satisfacción de las partes, al ser ellas mismas las que deciden que quieren acordar y que temas no trataran, al mismo tiempo es uno de los atractivos de la mediación.

Voluntaria: Es para muchos la más atractiva de las características para decidirse a dirimir un conflicto mediante este método. Las partes se determinan libremente a optar por la Mediación como el camino para resolver el conflicto, pueden determinar qué información revelan u ocultan, pueden decidir si llegan a un acuerdo o no y pueden retirarse en cualquier momento de la Mediación, sin que sean pasibles de reclamo alguno por la otra parte.

Flexible: Se adapta y es aplicable a todo tipo de conflictos generados entre toda clase de individuos. El proceso judicial no es flexible. El grado de formalidad será dado por la situación y por las partes implicadas.

Sin embargo, aunque sea flexible, existe un procedimiento en el que se cumplen diversos pasos. Así, el mediador no está obligado por las reglas procesales, y dado su entrenamiento puede rápidamente simplificar el caso y descartar lo irrelevante.

Creativa: Produce acuerdos creativos. La Mediación cambia las reglas de juego. El Mediador, juntamente con los mediados, trabaja para generar todas las opciones posibles para solucionar el conflicto, buscando arreglos creativos para resolver el problema existente.

Cooperativa: Son las partes las que llegan a una solución beneficiosa para ambas, actuando en forma cooperativa, ayudándose mutuamente.

Rápida y económica: La Mediación es rápida, no debe prolongarse en demasía, a diferencia del proceso judicial, y su costo es accesible a todos por igual.

Es informal, pero con estructura: La mediación no cumple con las formalidades de los juicios, pero si tiene una estructura a seguir en el proceso.

PROCEDIMIENTO EN LA MEDIACIÓN

PROCEDIMIENTO

El motivo por el cual participa el mediador es, justamente, para ayudar a las partes a discutir sus problemas y guiar a éstas a través de una serie de etapas y momentos que hacen del procedimiento un sistema ordenado que facilita un acuerdo favorable a las partes. La Discusión de los problemas es propia de los protagonistas. La forma en que se discute, cómo se discuten, es de incumbencia del mediador y forma parte del procedimiento.

EL “PROCEDIMIENTO” EN MEDIACIÓN

Los mediadores utilizan la palabra “procedimiento” con dos significados diferentes:

- a) Para indicar la serie o conjunto de actos o de fases en la evolución de la mediación, hasta llegar a su culminación;
- b) Para indicar el carácter, los medios y el método con que esos actos se llevan a cabo. Este segundo significado reviste la mayor importancia en la mediación, pues el mediador tiene la responsabilidad de la conducción del procedimiento en cuanto a:
 - Cómo se comunican los protagonistas;
 - Cómo se expresan;
 - Cómo abordan los problemas;
 - Cómo se tratan entre ellos;
 - Cómo presentan nuevas ideas;
 - Cómo elaboran propuestas;

- Cómo llegan a un acuerdo.

Resulta claro, en consecuencia, que la noción de “procedimiento” excede de la clásica que, en principio, se refiere a actos o fases hasta llegar a la culminación de un proceso.

PROCEDIMIENTO

Audiencias: Las audiencias o reuniones pueden ser conjuntas, con la presencia de todas las partes o en reuniones privadas; es decir, con la presencia de una de las partes y el/la mediador/a.

Presencia de abogados: Las partes involucradas acuden a las reuniones de mediación acompañadas de sus abogados/as, que les prestarán asesoramientos.

Conclusión: La mediación concluye con un Acta de Acuerdo que es remitida al Juzgado de origen para su homologación. En caso de que no se llegue a un acuerdo, se informa al Juzgado para que siga con la tramitación correspondiente.

Costos: Solamente se abona el precio de la notificación para las partes.

LAS VENTAJAS DEL ESTABLECIMIENTO DE UN PROCEDIMIENTO

Aunque se trata de un método informal, existe una estructura en el procedimiento de la mediación. Es importante para el mediador señalar las reglas a que se ajustarán las partes y él mismo, para luego seguirlas y cumplirlas. Muchas veces, le será necesario recordarlas a los intervinientes, cuando ello convenga para calmar los ánimos y prevenir la escalada en el conflicto. El propio procedimiento funcionará entonces como una herramienta más en manos del mediador.

La mediación brinda un escenario donde las partes pueden relatar los hechos tal como lo ven, presentar su posición, expresar sus sentimientos, intercambiar información, comunicarse y arribar a un acuerdo, todo ello en presencia de un tercero neutral quien escucha atentamente y participa de acuerdo con su papel. El procedimiento brinda una forma ordenada y contenida para satisfacer estas necesidades y está diseñado para lograrlo.

En el procedimiento se reconocen diversas etapas, fases o estadios. Cuáles son las etapas y qué contiene cada una no es algo fijo, pues cada mediador estructura el procedimiento a su medida, utiliza los pasos con los que se siente cómodo. No obstante, una vez establecidas las reglas de actuación, las cumple – y las hace cumplir por las partes- estrictamente en ciertos aspectos como, por ejemplo, la necesidad de dejar hablar y no interrumpir, debido al tratamiento que merecen y deben darse las partes, el pasaje de las frases hirientes a lenguaje neutral, etc.

Como el mediador no tiene poder sobre las partes, el procedimiento es su única arma; y a ella debe acudir cuando los ánimos se caldean.

El proceso de la mediación mantiene una secuencia, en tanto cada paso lleva al próximo; así es que el proceso es cíclico y se va reforzando a sí mismo.

Por ello, el reconocimiento de la existencia de etapas no impide que el mediador pueda volver atrás y repetir o modificar ciertos pasos, ya que la flexibilidad de la mediación lo permite. Las circunstancias determinan si es necesario utilizar todas las etapas, cuánto dura cada una, si se repiten y el orden en que deben sucederse.

El procedimiento de la mediación es importante y característico de la institución, porque está diseñado (o cada mediador lo diseña) teniendo en cuenta el modo de garantizar la participación igualitaria de las partes, de permitirles expresarse y defender sus intereses sin poner en peligro los de los demás, debiéndose a estos efectos establecer una relación de respeto y comunicación suficiente como para posibilitar una solución verdaderamente aceptable para todos los intervinientes.

Inclusive, cabe aclarar que el objetivo primordial de la mediación no es el acuerdo, sino brindar un espacio para que las partes puedan comunicarse, explorar el conflicto y darse cuenta de las distintas opciones para solucionarlo, si es que éstas existen. Lo menos que habrán logrado del procedimiento de mediación habrá sido comprender mejor su conflicto. Además, aunque el resultado del acuerdo no sobrevenga en tal momento, quizá pueda llegar después, a lo que habrá contribuido la mediación.

ETAPAS.

Se debe estar atento a la dinámica de conflicto, pues los diversos estadios de la mediación y el diseño de sus intervenciones deben estar de acuerdo con el estadio de desarrollo de conflicto; muchas veces es difícil identificar la fase en la que se encuentra la disputa, pues la interacción es continúa. No obstante, se entiende que el desarrollo de las negociaciones y su consecuente facilitación por el mediador sigue un esquema de movimiento, atendiendo a situaciones críticas que, en concordancia con la observación de los investigadores, los contendientes experimentarán.

Pese a que la clasificación en etapas, es variable, las tareas del mediador pueden dividirse en dos categorías básicas: 1) el trabajo de prenegociación y preparación que realiza antes de reunirse con las partes en sesión de mediación, y 2) la actividad desplegada una vez que el mediador ha entrado formalmente en la mediación.

Para algunos las etapas de la mediación son tres, aunque luego se subdividen:

Etapas 1: Montaje de escenario:

- a) Clarificar las reglas de juego,
- b) Recolectar información, y
- c) Ejercer control social.

Etapas 2: Solución de problemas:

- a) Plantear los problemas a discutir, y
- b) Generar alternativas, y tratar de mejorar el clima interpersonal

Etapa 3: Logros de un acuerdo viable:

- a) Instar al acuerdo,
- b) Insistir en el acuerdo, y
- c) Sugerir métodos de implementación.

Los movimientos del mediador tienen una secuencia y desarrollo y el objeto de sus intervenciones, es asistir a las partes a que cumplan tareas específicas en tiempos prefijados del proceso de negociación. Aunque los mediadores efectúen una variedad de intervenciones para ayudar a las partes a progresar en la negociación, sus movimientos no serán idénticos en todos los casos; aunque hay comportamientos y movimientos habituales, el mediador tendrá que modificar su actividad, de acuerdo a las variables que presente cada caso.

En el procedimiento de la mediación pueden encontrarse los siguientes pasos:

- Paso 1: Preparación de la mediación.
- Paso 2: Presentación de las reglas a que se sujetará la mediación.
- Paso 3: Narración de hechos e identificación de problemas.
- Paso 4: Detección de intereses y necesidades.
- Paso 5: Replanteo.
- Paso 6: Generación de opciones.
- Paso 7: Selección de opciones.
- Paso 8: Propuestas.
- Paso 9: Convenio.
- Paso 10: Seguimiento y evaluación de la mediación.

Lo importante es el esquema y la noción de que se trata de un procedimiento flexible, aunque estructurado, que va avanzando hacia la meta

en forma planificada y no necesariamente la exacta determinación de las etapas. Ello, en tanto hay mediadores que dividen a cada una de las indicadas etapas en varias y otros que las unifican para considerar dos o más conjuntamente como una sola; o que, siguiendo distintas metodologías y escuelas, saltean ciertos pasos o agregan otros.

OBJETIVOS DE LAS DIVERSAS ETAPAS DE MEDIACIÓN

1- Objetivo: Mejorar la comunicación.

(Promover la revalorización y el reconocimiento)

1° Etapa: Organización de la Mediación.

2° Etapa: Comprensión de Posiciones y clarificación de intereses.

2- Objetivo: Enriquecer el pensamiento

(Promover la creatividad y el mutuo entendimiento)

3° Etapa: Desafío de replantear y generar opciones.

4° Etapa: Desafío de lograr un buen acuerdo.

TIPOS DE REUNIONES Y SUS DIFERENTES MOMENTOS

CONJUNTA/S INICIAL/ES

- Manejo del espacio.
- Presentaciones.
- Discurso inicial
- . - Comprensión de posiciones.
- Clarificación de intereses.

REUNIONES PRIVADAS.

- Confidencialidad de las privadas.
- Exploración de intereses.
- Evaluación del MAAN (mejor alternativa de acuerdo negociado).
- Rol del Abogado del diablo.
- Evaluación de opciones.
- Surgimiento de propuestas posibles.

CONJUNTA/S FINAL/ES

- Desafío de replanteo.
- Generación de opciones (torbellino de ideas).
- Selección opción más satisfactoria.
- Redacción y firma de acuerdo.
- Satisfacción de los intereses de todas las partes.
- Previsión de procedimientos futuros.

EL PROCESO DE MEDIACIÓN EN LA OFICINA DE MEDIACIÓN DEL PODER JUDICIAL

En el proceso de mediación intervienen las partes, con la denominación de participantes o mediados, pudiendo ser personas o grupos de personas. Son llamados de esta forma, para diferenciarlos de la denominación tradicional proveniente del proceso judicial, resaltando de esta forma el rol protagónico que compete a cada uno de ellos.

Nuestra ley, como las demás legislaciones sobre mediación, no contiene normas de procedimiento rituales, como las que encontramos en los códigos procesales, en razón del carácter informal de la mediación, pues no tiene etapas, plazos, ni trámites que cumplir, ni tampoco se encuentra sujeto el proceso de mediación a formulismos o rigorismos de observancia obligatoria.

La mediación puede ser iniciada de común acuerdo entre las partes en los casos prejudiciales o ser remitida por los juzgados adheridos al Servicio de Mediación, con previa consulta a las partes. Asimismo, se puede dar el caso de que las partes haya suscripto previamente un contrato, el cual disponía en una de sus cláusulas, que, ante la eventualidad o posibilidad de surgir un conflicto, el mismo sería sometido a un proceso de mediación. Ambas partes o sus representantes legales se presentan ante la Secretaría de la Oficina de Mediación de la Corte Suprema de Justicia y solicitan el servicio de mediación. La Secretaría procederá a la designación aleatoria o por sorteo del mediador, integrante del cuerpo de mediadores nombrados para este efecto, o puede recurrirse a los mediadores externos inscriptos en el registro del Servicio de Mediación, en la Secretaría General de la Corte Suprema de Justicia. Cabe destacar que no necesariamente debe existir un contrato entre las partes, para que el caso sea sometido a un proceso de mediación, pues los interesados pueden acudir directamente y en forma espontánea, ante el surgimiento de una desavenencia, que no pudo ser resuelta en forma directa y negociada, a la Oficina de Mediación, manifestando su voluntad y conformidad de someterse al mismo, a raíz del conflicto suscitado.

Los interesados pueden presentarse ante un Centro de Mediación Público, que puede ser la Oficina de Mediación del Poder Judicial, cuyo marco reglamentario es la Acordada N.º 198/2000, para los juicios iniciados o antes de que los mismos sean iniciados; o ante Centros Municipales de Mediación, para la resolución de conflictos de carácter comunal y vecinal, o un Centro de Mediación Privado, funcionando en nuestro país el Centro de Arbitraje y Mediación del Paraguay de la Cámara y Bolsa de Comercio y el Centro de Mediación de la Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción”. Como primer paso en el Centro de Mediación, ya sea público o privado, se designa un mediador o mediadores, en caso de trabajar en comediación. Una vez designado el mediador o elegido el mismo por los mediados, se inicia el proceso de mediación con la presentación del mediador y la exposición de las reglas de conducta de la mediación, a cargo del mismo.

El Art. 58 de la Ley N.º 1879/02 de Arbitraje y Mediación, establece:
“Solicitud. Las partes podrán recurrir conjunta o separadamente a la mediación,

mediante la presentación de una solicitud escrita al mediador que elijan o al Centro de Mediación que determinen”.

De acuerdo con esta norma el proceso de mediación también puede ser iniciado a propuesta de una de las partes en conflicto, quien se presenta ante un Centro de Mediación, solicitando sus servicios. El interesado, quien no debe estar necesariamente acompañado de un abogado, completa el formulario de solicitud de servicio de mediación.

EL FORMULARIO DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN DEBE CONTENER:

- Nombre y apellido, documento de identidad o denominación o razón social, y domicilio real del o de los solicitantes.
- Nombre y apellido, documento de identidad o denominación o razón social, y domicilio real del o los requeridos.
- Nombre del Abogado patrocinante o apoderado y domicilio del mismo, en su caso.
- Objeto del conflicto: los hechos que dieron lugar al conflicto, expuestos en forma precisa. La pretensión debe indicarse en forma clara y ordenada.
- La firma del o los solicitantes.

En lo que respecta al objeto del conflicto o reclamo, el mismo debe ser detallado en el respectivo formulario, en forma explícita determinando la causa o circunstancia que motivó el pedido de sometimiento del caso al proceso de mediación.

Se invita (pues no se le notifica, la mediación como vimos, tiene como característica principal la voluntariedad) a la otra parte, con el formulario llenado por el interesado, a la sesión de mediación, indicando día, hora y lugar, con el nombre del mediador interviniente. Esta invitación debe ser fehaciente, de tal forma a permitir de manera precisa el cumplimiento de su cometido, pudiendo realizarse por diversos medios, tales como: carta o nota simple con

firma en el duplicado que acredite la recepción del original por el invitado, fax, telegrama o correo común o electrónico.

Cuando se invita a personas jurídicas se debe consignar la razón social o la denominación y el domicilio de la sede social. A la sesión de mediación, deberán concurrir los representantes con la designación respectiva de la Asamblea, con poder suficiente para decidir en nombre y representación de la persona jurídica.

De acuerdo con lo que establece nuestra ley, se dispone un plazo de cinco días para la designación del mediador, a partir del momento de la presentación de la solicitud respectiva, pero no se dispone un plazo específico para la fijación de la sesión o audiencia de mediación. Nuestra ley dispone en el Art. 59: "Trámite. Salvo pacto en contrario de las partes, dentro del plazo de cinco días hábiles siguientes a la presentación de una solicitud de mediación, el centro nombrará el o los mediadores y convocará a las partes en fecha y hora determinadas para efectuar la sesión de mediación".

NO COMPARECENCIA DE UNA DE LAS PARTES

En los casos en los que una de las partes no concurre a la audiencia de mediación, sin previa justificación, el Centro de Mediación o el Mediador repetirá por lo menos en una oportunidad la convocatoria a la audiencia de mediación, si se reitera la incomparecencia se facilitará una constancia de presencia a la parte que ha asistido en el día y hora fijada para la audiencia de Mediación.

INICIO DE LA AUDIENCIA:

Una vez iniciada la sesión de mediación, generalmente los participantes se encuentran en una posición de estancamiento, se presenta difícil la negociación en base a la dureza que demuestran, cargados de las cosas del pasado, insultos, agresiones, presiones, ansiedades, caprichos. La

comunicación es poco fluida entre los participantes, o bien puede haber un quiebre en los canales normales de comunicación, lo cual se convierte en un impedimento para lograr el acercamiento. El mediador debe propiciar el acercamiento y el diálogo entre los participantes, insistiendo en una visión hacia el futuro, dejando de lado las cuestiones del pasado y colaborar entre ambos a poner fin al conflicto.

Al comienzo de la mediación, el mediador deberá informar a las partes sobre la naturaleza, características y reglas a que se sujetará el proceso de mediación, sentido de la función y papel que desempeña el mediador, asegurándose de la comprensión de los participantes y su consentimiento al respecto, de conformidad con lo establecido en el Art. 19 del Reglamento del Servicio de Mediación (Acordada N.º 198/2000). Este es el único momento del proceso de mediación en el cual el Mediador asume el protagonismo, brinda su discurso inicial, se presenta y da lugar a la presentación de los mediados, informando a los mismos en que consiste la mediación, las características y ventajas que ofrece, el procedimiento a seguir y la confidencialidad que se ratifica con la suscripción del convenio respectivo. Es importante, que en este momento el Mediador se percate que las partes realmente están interesadas en someterse al procedimiento de mediación, presten su consentimiento, manifiesten su seguridad y sobre todo confíen en esta herramienta para lograr el diálogo, en la búsqueda de la solución de su conflicto.

El Art. 13 del Reglamento del Servicio de Mediación (Acordada N.º 198/2000) establece: “El procedimiento de mediación tiene carácter confidencial. Las partes, sus abogados, el mediador, el órgano jurisdiccional por el cual fue derivado el caso a mediación y todo aquel que haya intervenido en el procedimiento estarán sujetos al deber de confidencialidad, el que se ratificará en la primera reunión de mediación a través de la suscripción de un convenio. El mediador quedará relevado del deber de confidencialidad cuando tomare conocimiento de la tentativa o comisión de un delito de acción penal pública, o estuviera en peligro la vida o salud física o mental de una de las partes, en cuyo caso el Coordinador lo hará saber al juez de la causa”.

El Reglamento del Servicio de Mediación (Acordada N.º 198/2000), dispone en su Art. 29: “El procedimiento de mediación pertenece a las partes,

que delegan su conducción en el mediador. El mediador no debe tener interés particular alguno en el resultado o en los términos del acuerdo y sus consecuencias para las partes, pero deberá velar porque el convenio al que se ha arribado con su intervención no contraríe la integridad del proceso. Llegado este caso, hará saber a las partes su inquietud, no pudiendo jamás violar la regla de la confidencialidad a estos fines. Deberá asegurarse de que los participantes comprendan los términos del acuerdo y den libre conformidad al mismo antes de la suscripción”.

El proceso de mediación, si bien se desarrolla en su mayor parte con la presencia de las partes involucradas en el conflicto y la asistencia del mediador, en reuniones en conjunto, no obstante, pueden celebrarse reuniones por separado con cada uno de los mediados; en cuyo caso estamos en presencia de la reunión privada o caucus, vocablo que deriva del latín, que en castellano significa reunión o coloquio. El caucus es la reunión que el mediador mantiene con cada uno de los participantes, a los efectos de que puedan ser dilucidadas determinadas cuestiones que no pueden ser en la reunión en conjunto. Se debe aclarar que el mediador dispondrá, en este tipo de reuniones, de tiempos parecidos con cada una de las partes. La Acordada N.º 198/2000, dispone en el Art. 14 del Reglamento de servicio de mediación, cuando sigue: “El mediador tendrá amplia libertad para sesionar con las partes, pudiendo efectuarlo en forma conjunta o por separado con cada una de las partes, absteniéndose de favorecer con su actitud a una de ellas y preservando el deber de confidencialidad”.

EL ACUERDO DE MEDIACIÓN

No somos muchas veces lo suficientemente conscientes de la importancia del acuerdo en nuestras vidas y del papel trascendental que tiene para que opere la armonía y la concordia en nuestra sociedad. Es así, que tanto acuerdo como concordia provienen de corde, término del latín que significa corazón, debiendo los corazones de los seres humanos permanecer unidos, fomentando la paz.

El acuerdo constituye la última etapa de la mediación, cuando se ve coronada por el éxito, ello se materializará en un convenio o contrato, que será firmado por todas las partes. Dispone la Acordada N.º 198/2000 dictada por la Corte Suprema de Justicia, en el Art. 18: “El acta en el que conste el acuerdo al que han arribado las partes deberá ser suscripta por las mismas, sus apoderados o patrocinantes, y el (los) mediador (es)”.

El acta de acuerdo debe ser la manifestación fiel de las voluntades y de lo que los mediados desean convenir. Debe tener una correcta redacción, las cláusulas deben ser claras y precisas, no debiendo prestarse a una interpretación errónea o ambigua.

El Mediador es la persona encargada de la redacción del acuerdo en términos claros, pudiendo colaborar los abogados en este cometido. Posteriormente deberá ser firmado por los mediados o partes, el Mediador y los abogados, y en caso de ser una mediación judicial, será remitido al Juzgado para su posterior homologación.

TIPOS DE ACUERDOS

ACUERDO TOTAL Y ACUERDO PARCIAL O PROVISORIO.

El acuerdo de mediación obliga a las partes a su cumplimiento desde el momento de su firma, adquiriendo la calidad de cosa juzgada a partir de la homologación por el Juez respectivo. Una vez suscripto el acuerdo parcial o total, la Oficina de Mediación del Poder Judicial lo remitirá al Juzgado para su correspondiente homologación (Arts. 60 y ss. De la Ley N° 1879/02 y Art. 18 del Reglamento De Servicio De Mediación. De la Acordada N° 198/2000). El acuerdo al que se arriba en el proceso de mediación obliga a las partes desde el mismo momento de la firma de los mediados y el mediador interviniente, atento a lo dispuesto en el Art. 61 de la Ley de Arbitraje y Mediación. Los mediados se encuentran obligados a su cumplimiento de buena fe. Posteriormente los mediados pueden homologar dicho acuerdo ante el juez competente, adquiriendo con la homologación la autoridad de cosa juzgada.

Por su parte, la Acordada N.º 198/2000, en su Art. 11 establece: “El Mediador actuará como facilitador de la comunicación entre las partes, sin poder de decisión, para que el acuerdo total o parcial surja de la voluntad exclusiva de ellas”.

SE ARRIBA A UN ACUERDO TOTAL CUANDO: Los mediados pactan con relación a todos los puntos del conflicto que los trajo a mediación.

EL ACUERDO PARCIAL O PROVISORIO: Es el que contempla solo algunos de los puntos del conflicto, pero no define la totalidad del asunto. En este caso, se suele señalar otra sesión de mediación, en la cual se realiza un análisis del cumplimiento del acuerdo parcial o provisorio arribado y se delibera con respecto a los demás puntos de controversia que los mediados desean acordar.

Como ya se ha señalado, el acta en el que conste el acuerdo al que han arribado los mediados deberá ser suscripta por las mismas, sus apoderados o patrocinantes, y el (los) mediador (es), de acuerdo con el Art. 18 del Reglamento del Servicio de Mediación (Acordada N.º 198/2000).

TERMINACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

El proceso de mediación se inicia con el fin de restablecer la comunicación entre los mediados, en la búsqueda del diálogo y del entendimiento, y como consecuencia de todo ello, en algunos casos se arriba a un acuerdo mutuamente aceptable. Vemos entonces, que no todos los casos sometidos a mediación concluyen con el acuerdo, y no todos los acuerdos ponen fin a la totalidad de las cuestiones sometidas.

En las mediaciones llevadas a cabo en la esfera del Poder Judicial, el mediador, cuando lo estimare apropiado, podrá dar por concluido el procedimiento de mediación, atento a lo dispuesto en el Art. 12, 2do. Párrafo del Reglamento del servicio de mediación (Acordada. N.º 198/2000). Esta situación puede

presentarse, cuando el mediador se percata de que en los mediados no existe un ánimo conciliatorio o cuando uno de ellos recurre a esta figura, de carácter tan noble, a los efectos de dilatar el proceso judicial. En este caso, se labrará acta de finalización de la mediación con el resultado respectivo.

Por su parte el Art. 62 de la Ley N.º 1879/02 establece: "Terminación. El trámite de la mediación concluye por:

- a) La suscripción de un acta de mediación que contenga el acuerdo alcanzado por las partes según lo previsto en el Artículo 61;
- b) La suscripción de un acta por medio de la cual el mediador y las partes dejan constancia de la imposibilidad de alcanzar una mediación;
- c) La certificación expedida por el centro ante el cual se presentó la solicitud de mediación, en el sentido de que existió imposibilidad de celebrar la audiencia por la ausencia de una o más de las partes citadas a la audiencia".

VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN

VENTAJAS:

La mediación posee ventajas porque supone:

- Economía de tiempo, dinero y esfuerzos:

La mediación es un procedimiento ágil. Si bien es difícil establecer generalizaciones, en principio la mediación puede concluirse en pocas horas o semanas. En algunos casos de disputas más complejas podría requerirse más tiempo de lo usual.

Por un lado, existe la posibilidad de que se comience la mediación en el momento que las partes lo acuerden, que puede ser en pocos días o aún en pocas horas, y por otro lado, en vista del carácter voluntario de este procedimiento, las partes tienen la posibilidad de concluirlo cuando les parezca conveniente y recurrir a otro método de resolución de conflictos.

A su vez, la mediación resulta significativamente más económica que los procesos formales, su costo es mucho más bajo.

Soluciones creativas:

En la mediación se crea un espacio para explorar soluciones creativas. Se trata de la búsqueda del mejor acuerdo para resolver el conflicto, con base a los intereses reales de todas las partes involucradas.

El mediador aplica técnicas especiales y con habilidad ayuda a las partes a llegar a una solución que se adapte a las necesidades de las mismas.

Control sobre el resultado:

A diferencia de otros procedimientos en que la disputa se somete a la decisión de un tercero, delegando el control sobre el resultado, en la mediación las partes mantienen el control sobre el resultado porque solo éstas pueden decidir llegar a un acuerdo.

En el proceso de mediación las partes participan activamente negociando sus propios intereses, lo que promueve el protagonismo de las mismas en la solución del problema.

Por haber surgido de las mismas partes, los acuerdos obtenidos a través de la mediación tienen mayor probabilidad de ser cumplidos espontáneamente, que las soluciones impuestas por un tercero.

Mantenimiento de todos los derechos:

Las partes nada tienen que perder en la mediación, ya que, si no se logra ninguna solución aceptable, mantendrán todos sus derechos legalmente adquiridos y podrán aplicar otros métodos que consideran apropiados para resolver el conflicto (por ejemplo, el arbitraje o el litigio).

Aun cuando no se logre un acuerdo, generalmente las partes ganan una comprensión más clara de sí mismas y del otro, y de lo que pueden hacer en el futuro.

Preservación de la relación:

En la mediación se promueve la cooperación y comprensión mutua entre las partes, propiciando la búsqueda de una solución en la cual ambas sean ganadoras. Esto genera un mayor acercamiento y, en consecuencia, se puede preservar lo mejor posible la relación interpersonal.

Esta ventaja resulta especialmente importante cuando el conflicto surge entre personas que no podrían evitar una convivencia futura o entre quienes les convendría proseguir manteniendo su relación.

HOMOLOGACIÓN DE ACUERDO

Una vez discutidos todos los puntos y llegado a un acuerdo, las partes y el mediador procederán a la firma del mismo; el mediador facilitará un ejemplar del acuerdo para cada parte, desde ese momento existe un compromiso con el acuerdo firmado. Si las partes desean darle un tratamiento legal al acuerdo, los abogados de cada parte iniciarán el trámite de homologación, una vez homologados los puntos del acuerdo el mismo tendrá efecto de cosa juzgada, según lo establece el Artículo 61 de la Ley 1879/02 de Arbitraje y Mediación (conforme punto 10.3).

FALTA DE ACUERDO

Ante la falta de acuerdo el Centro de Mediación o el mediador facilitará a las partes una constancia de haber asistido al proceso de mediación y al no haber acuerdo se da por terminada la mediación; otra modalidad es la de redactar un acta de cierre o conclusión del proceso de mediación.

Si el mediador ha escuchado con atención, ha sido paciente, ha explorado juntamente con los interesados toda la variedad de posibles opciones y las partes todavía están en desacuerdo, su tarea queda cumplida.

Debe recordarles a los participantes las opciones disponibles, con cautela, y con un lenguaje imparcial.

El mediador, se lamenta primero no haber podido

Ofrecerles una asistencia efectiva; eso los hace sentir cómodos. Luego, les pregunta si tienen algún otro cuestionamiento que realizar. Algunas veces las partes se sienten tan temerosas o incómodas en este momento, que encuentran una manera de volver a empezar la conversación acerca de las soluciones posibles, que es precisamente lo que el mediador quiere y está buscando. Si no aparecen tales indicios, la audiencia se declara concluida.

Una manera más tradicional de afrontar esta situación sería la de revisar aquellos puntos sobre los cuales los interesados se pusieron de acuerdo, delinear las áreas de diferencias remanentes y luego bosquejar las opciones, incluyendo un retorno a la mediación, para resolver el conflicto.

El fundamento de estas conductas está en dar a los participantes algún motivo para pensar que no perdieron el tiempo. Al recordarles que han progresado algo (aunque más no sea el hecho de haber conversado durante 30 minutos sin gritarse, el mediador los está alabando y dándoles elementos para pensar que es posible que ellos logren resultados mejores). El hecho de decirles que la mediación está todavía a su disposición no debe ser ofrecido como una muleta, sino como para indicarles que el mediador y el programa de mediación se preocupan de lo que les pase y que no los abandonará, si ellos creen que pueden prestarles un servicio. El mediador debe agradecer a los participantes por su presencia, darles la mano, y asegurarse que se vayan con el tono más positivo posible, bajo estas circunstancias.

FACTORES QUE INFLUYEN.

Existen distintos factores que influyen en la Mediación para la resolución de los conflictos, que pueden contribuir o dificultar el desarrollo del proceso de solución de conflictos como las Percepciones, las Emociones, las Comunicaciones, el Lugar y el Momento de las Audiencias.

PERCEPCIONES

En general, podemos conceptualizar el conflicto como aquello que las personas perciben como tal, es decir, como una percibida divergencia de intereses, que surge cuando no parece haber una alternativa disponible que satisfaga los intereses de todas las partes involucradas.

Hay que tener en cuenta que muchas veces la diferencia es debida únicamente a diferentes percepciones.

La percepción es el acto físico de recibir impresiones sensoriales. Pero el cerebro no es solamente una máquina registradora, sino que al mismo tiempo interpreta el sentido de las impresiones. Cada quien percibe a su manera porque, como dijo Kant, percibimos las cosas no como ellas son, sino como somos nosotros. Cada persona percibe el mundo desde su punto de vista, y nuestras percepciones difieren porque difieren nuestras experiencias.

“Cada uno observa datos diferentes en parte porque nos interesan cosas diferentes”.

EMOCIONES

En una negociación, especialmente en un fuerte desacuerdo, los sentimientos pueden ser más importantes que las palabras.

Con frecuencia las partes inician una negociación sabiendo de antemano que los riesgos son grandes, con el sentimiento de amenaza. Las Emociones de una parte generan emociones en la otra. El temor puede producir ira, y la ira, temor. Las emociones pueden conducir a que la negociación se estanque o se rompa rápidamente.

Algunas premisas a tener en cuenta son las siguientes:

- Primero reconozca y comprenda las emociones, las de ellos y las suyas.
- Procure que las emociones se hagan explícitas y reconózcalas como legítimas.
- Permita que la otra parte se desahogue.
- No reaccione ante un estallido emocional.

- Use gestos simbólicos para impresionar.
- Al liberarse del peso de las emociones inexpressadas, las personas estarán probablemente mejor dispuestas a trabajar en la solución del problema.

COMUNICACIÓN

Sin comunicación no hay negociación. En última, la negociación es un proceso de comunicación, con el cual se busca respaldar el propósito de obtener una decisión conjunta. La comunicación nunca es fácil, ni aún entre personas que tienen muchos méritos o valores y experiencias comunes.

Algunas premisas a tener en cuenta en el proceso de comunicación son las siguientes:

- Escúchelos atentamente y reconozca los que dicen.
- Hable con el fin de que se le entienda.
- Cuando hable hágalo sobre usted mismo, no sobre ellos.
- Hable con un propósito definido.

PROCESO JUDICIAL Y MEDIACION

RESEÑA HISTORICA DE LA OFICINA DE MEDIACIÓN DEL PODER JUDICIAL

Desde aproximadamente el año 1995 en Paraguay las políticas públicas de la Justicia se orientan a la modernización del sistema de administración de justicia, no sólo por la vía de aumentar su capacidad para resolver conflictos, sino también sopesando el modo en que el sistema los resuelve, para que las decisiones que se emitan sean socialmente adecuadas y percibidas como legítimas.

En 1998 el Centro de Arbitraje y Conciliación de Paraguay (actualmente Centro de Arbitraje y Mediación Paraguay – CAMP) presentó una Propuesta

Marco de Proyecto de Experiencia Piloto de Mediación conectada a los Tribunales de Justicia a la Corte Suprema de Justicia.

Brasil, 17 de diciembre de 1994. Entró en vigencia el 15 de diciembre de 1995. Ratificado por todos los países miembros.

Protocolo de las Leñas (Protocolo de Cooperación y Asistencia Jurisdiccional en materia Civil, comercial, labora y administrativa), Las Leñas 27 de junio de 1992. Ratificado por Paraguay y Argentina. Contiene regulaciones que modifican el reconocimiento y ejecución de sentencias arbitrales. Esta vigente, en ese caso prima o modifica las convenciones de Panamá y Nueva York entre los Estados suscriptores. – Protocolo de Buenos Aires (sobre jurisdicción internacional en materia contractual), Buenos Aires 5 de agosto de 1994. Ratificado por Paraguay, Brasil y Argentina. – Convención Interamericana sobre Arbitraje Comercial Internacional, Panamá 30 de enero de 1975, ratificada por los países miembros de MERCOSUR, CIDIP 1, Paraguay la ratificó el 15/12/76.

Convención Interamericana sobre Eficacia Extraterritorial de las sentencias y laudos extranjeros Montevideo 8 de mayo de 1979, CIDIP II, ratificada por los países miembros de MERCOSUR. Paraguay la ratificó el 16/8/85.

Acuerdo sobre Arbitraje Comercial Internacional del MERCOSUR, firmado en Buenos Aires el 23 de julio de 1998 (aún no ha sido ratificado por los países miembros).

Acuerdo de Arbitraje Comercial Internacional entre el MERCOSUR, la República de Bolivia y la República de Chile (aún no ha sido ratificado por los países miembros)

Convenio Constitutivo del Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativa a Inversiones (CIADI); o por sus siglas en inglés (ICSID), firmado en Washington en 1965, ratificado por Paraguay el 22 de octubre de 1982.

Convenio Constitutivo del Organismo Multilateral de Garantía de las Inversiones; por sus siglas en inglés MIGA, firmado en Seúl en 1985, ratificado por Paraguay el 6 de febrero de 1992.

El Plan Piloto de Mediación conectado a los Tribunales de Paraguay tuvo entonces como marco estratégico los siguientes objetivos:

Objetivos generales de la implementación del servicio de mediación vinculado al Poder Judicial: a) Contribuir al mejoramiento de la eficiencia y calidad del servicio de la Administración de Justicia; b) ampliar los mecanismos de solución de los conflictos disponibles en los tribunales de justicia.

Objetivo específico del Plan Piloto: Establecer un modelo de sistema de servicio de mediación que responda a la realidad de la sociedad paraguaya.

En el año 1999, el CAMP reformula el Proyecto de Plan Piloto de Mediación conectado a los tribunales de justicia y desarrolla gestiones para su financiamiento.

En abril de 1999 la Comisión Interinstitucional y el CAMP presentan una propuesta de Cronograma y Calendario de Trabajo al señor ministro de la Corte Suprema de Justicia, Dr. Enrique Sosa Elizeche.

En abril de 1999 la Corte Suprema de Justicia designa al señor Magistrado Dr. Raúl Gómez Frutos, como representante del Poder Judicial para la ejecución del Plan Piloto de Mediación conectado a los tribunales de justicia.

Paralelamente, en el mismo año, en el Departamento de Adopción y Colocación Familiar se venían realizando mediaciones en causas derivadas de los Juzgados del Menor (actualmente de la Niñez y la Adolescencia), así como casos extrajudiciales, que eran de pequeños contenidos económicos, cuestiones de familia y vecindad. Teniendo en cuenta estos antecedentes, la Corte Suprema de Justicia por Acordada 125/99, autoriza el cambio de denominación del Departamento de Adopción y Colocación Familiar dependiente del Centro Técnico de Servicios Sociales, por Departamento de Mediación y Colocación Familiar, con el objetivo de proseguir con la tarea iniciada. Luego el 31 de enero por Resolución N° 1.611 se autoriza la creación del Centro de Mediación dependiente de la Corte Suprema de Justicia, ampliando sus funciones de esta manera a otros fueros, el Centro de Mediación estaba integrado por cuatro mediadores Abog. María Cecilia Lugo, Lic. Gladys Alfonso, Lic. María Carolina Fernández y el Lic. Paulo Waimberg.

Por otro lado, en el contexto del Proyecto Piloto de Mediación conectado a los tribunales de justicia, con el objetivo de colaborar con el descongestionamiento de los despachos judiciales ampliar el acceso a la justicia y ofrecer soluciones satisfactorias a los conflictos que ingresan al Poder Judicial; la Corte Suprema de Justicia dispone la creación de la Oficina de Mediación del Poder Judicial, mediante la Acordada N° 198 del 27 de diciembre del año 2.000. La Corte Suprema de Justicia, obedeciendo a la finalidad de "...implementar políticas tendientes al logro de los objetivos de eficacia y celeridad en la administración de justicia" y "...contribuir al descongestionamiento de la labor jurisdiccional...". Así se inicia la puesta en marcha en forma experimental del Servicio de Mediación Judicial a través de la Oficina de Mediación.

En febrero del 2.001 la Oficina de Mediación inicia su funcionamiento, con un equipo de trabajo conformado por los siguientes mediadores: Gladys Alfonso de Bareiro, Mirna Alfonzo, Celia Beckelmann, Carolina Fernández, Lorena Elizeche Torreani, María Cecilia Lugo, Juan Martín Palacios Fantilli y Paulo Waimberg. La Oficina ofrece el servicio de mediación a personas que han judicializado sus conflictos y cuyas causas se encuentran en trámite inicialmente en los Juzgados, así como en los Juzgados de Paz de la Capital. En el 2001, por Acordada N° 239 dictada por la Corte Suprema de Justicia se amplían las funciones de la Oficina, a las ciudades de Luque, San Lorenzo y Lambaré, y el 27 de abril de 2.005, por Acordada N° 361 se resuelve: Disponer la implementación del Servicio de Mediación Voluntaria en los Juzgados de Primera Instancia en Niñez y Adolescencia, Juzgados de Paz y Justicia Letrada de las distintas Circunscripciones del país y la ampliación de la Mediación Voluntaria a los casos extrajudiciales, con el fin de ofrecer a la comunidad otra alternativa de resolver sus conflictos. En la actualidad, el Servicio de Mediación cuenta con la Acordada No 428/06 que reglamenta el Servicio de Mediación Penal, donde dispone la implementación del Servicio de Mediación Judicial al ámbito penal, a los Juzgados de Liquidación y Sentencia del fuero Penal de las Circunscripciones Judiciales de: Capital, Caaguazú y Alto Paraná. Luego, el 19 de junio del 2007 con la Acordada 463 se dispone ampliar la implementación del Servicio de Mediación al ámbito penal a los Juzgados de Liquidación y

Sentencia del Fuero Penal de las Circunscripciones Judiciales de: Guairá, Itapúa, Concepción, Amambay, Ñeembucú, Paraguarí y Cordillera. La Oficina de Mediación a través de sus mediadores Norma Agüero y Paulo Waimberg, ha trabajado en la reglamentación de las acordadas que faculden a ésta, para atender casos de acción penal privada, a tal efecto se firmó un convenio con el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales y Sociales (INECIP), quienes están brindando asesoramiento y capacitación en mediación en el campo penal. La Oficina de Mediación cuenta en la actualidad con seis sedes en el interior del país en las ciudades de: San Juan Bautista de las Misiones, Encarnación, coronel Oviedo, Concepción, Paraguarí y Capiatá habilitadas a partir del año 2005. Ciudad del Este cuenta con el servicio desde el año 2.003, atendiendo, preferentemente, casos del ámbito de la Niñez y la Adolescencia. A la fecha, todas las Oficinas de Mediación de las diversas Circunscripciones Judiciales del país, se encuentran facultadas para recibir casos de los distintos fueros, así como los casos prejudiciales.

LA MEDIACION Y EL ABOGADO

La cultura de la litigiosidad imperante en nuestra sociedad hace que, en la mayoría de los casos ante un conflicto, lo primero que hagamos es recurrir a los Tribunales para solucionarlo, sin antes adentrarnos al origen o a la causa del mismo y luego acercarnos al otro buscando el diálogo y barajando las alternativas de solución. Sería interesante cuestionarnos acerca de cómo en nuestra actividad profesional actuamos ante cada caso en particular. La respuesta más inmediata podría ser la de judicializar el conflicto; esto es porque preferimos el litigio antes que optar por una solución pacífica, sabiendo a todo lo que uno se expone al litigar. La litigiosidad está inmersa en nuestra formación profesional, lo que nos permite creer que la única y civilizada solución al conflicto es recurrir a un proceso judicial. Ante esta situación, el profesional del derecho debería actuar como el médico, quien da a sus pacientes diversas indicaciones, barajando las diversas alternativas, y no

ceñirse exclusivamente a una opción o encauzamiento ante los conflictos puestos a su consideración.

Es necesario encaminar la litigiosidad ancestral, hacia valores colectivos orientados a lograr soluciones cooperativas al conflicto, en los que se privilegie la colaboración y la solidaridad antes que el culto al litigio, propio del proceso judicial. Es un arduo trabajo que engloba políticas socioeducativas del Estado, con el fin de calar en el inconsciente colectivo la opción a buscar soluciones no litigiosas a los conflictos, pues esto es un reto que va más allá de la ley.

Normalmente los mejores negociadores no son propiamente los abogados, en muchos casos por su formación profesional orientada a las posiciones, las formas, los plazos, las pruebas, los recursos, las argumentaciones, los alegatos. La mentalidad del abogado litigioso tradicional aborda en primer lugar la posición de asumir el conflicto hacia su explosión, antes que descubrir cuales son los intereses reales de los litigantes.

El reto es para los abogados, quienes, en la búsqueda del ideal de justicia, deben asumir el rol de componedores, involucrándose en la solución de los conflictos, no necesariamente en argumentaciones legales o procesales, sino que existen otras vías de solución a los conflictos, logradas por la actividad colaboradora de las partes de descubrir cuáles son sus intereses y a partir de ellos buscar el entendimiento común.

Cuando nos embarcamos en un proceso judicial, delegamos la responsabilidad en el Abogado elegido, viviendo tal circunstancia como una especie de alivio anímico, porque el conflicto se ha desplazado o agrandado y de esta forma involucra a otros personajes, e incluso, necesario es reconocerlo, la parte guarda en lo más recóndito de su espíritu la esperanza y el deseo de “ganar”.

Muchas veces se prefiere no pensar en las desventajas que esto puede significar, en orden al desconocimiento real que se tiene del juez y del mismo Abogado, los costos elevados del proceso, su lentitud, las molestias que surgen a lo largo del proceso y el grado de incertidumbre de la decisión final.

Después de la tensión que provocara en la persona el nacimiento y desarrollo del conflicto, sobreviene una especie de gran aflojamiento, desde que todo está en manos del Abogado o de la justicia. Quiere uno pensar que ya nada tiene que hacer y por ende que la solución llegará sola, quizás sin hacer mucho esfuerzo. A veces es así, y a veces ocurre que la realidad puede ser otra. Pasa el tiempo y un buen día el litigante repara que no sólo la solución esperada no ha llegado, sino que el conflicto sobrevive o ha aumentado, y que ahora existe un problema nuevo, como es el de tener que lidiar con el Abogado o con la administración de justicia (jueces, funcionarios, etc.) quizás hasta se han generado nuevos conflictos accesorios. Por último, la resolución a la que se arriba puede no ser tan satisfactoria y además destruir definitivamente la relación entre las partes si algo queda por agregar o algún tema no fue abordado debidamente, así como debemos mencionar que todo el proceso judicial es público, con las funestas consecuencias que la publicidad de datos personales puede llegar a tener.

Carnelutti nos enseña que la caridad debe ser la virtud predominante en el abogado, quien debe ver en su cliente a un hermano necesitado de ayuda y consejo. El profesional letrado se encuentra moralmente obligado, tiene el deber ético de hacer saber a su cliente que existen otras formas de resolución de conflictos, diferentes al proceso judicial; que pueden ser utilizadas fuera del ámbito judicial, siempre que la naturaleza del conflicto lo permita. Los Abogados deben informar a sus clientes sobre las ventajas, desventajas y estrategias en la utilización de los diversos métodos adecuados de resolución de conflictos.

EL PROFESIONAL DEL DERECHO EN LA MEDIACIÓN

Si las partes en conflicto se presentan con sus abogados, es aconsejable que el mediador establezca por anticipado el papel que éstos desempeñarán. La función básica de los abogados es proteger a sus clientes de los acuerdos ilegales o perjudiciales, y deben garantizar que cualquier

acuerdo refleje plenamente el resultado de la mediación, beneficiando así los intereses de su cliente.

En caso de concurrir a la sesión de mediación, representantes legales o convencionales, deberán acreditar formalmente la personería que invocan. El mediador tiene el deber de verificar en el poder respectivo, la personería invocada por el representante convencional, así como la potestad para realizar transacciones.

La representación en juicio ante los tribunales es obligatoria. Las personas jurídicas deberán concurrir a las sesiones de mediación con su representante legal, designado de conformidad con su Estatuto Legal o decisión de Asamblea o Directorio. Los representantes de una sociedad, de una asociación o de una fundación deberán acreditar sus personerías con el acta de la asamblea o reunión de socios, asociados o miembros que los haya designado. De la misma forma, la representación legal de tutores y curadores deberá ser acreditada con el testimonio de la resolución judicial que los designe como tales.

Respecto a los métodos de resolución de conflictos en general, el Abogado debe instruir a sus clientes sobre lo siguiente:

Cómo elegir el método más apropiado para cada conflicto.

Cómo negociar y llevar a cabo una buena transacción.

Cómo participar eficazmente en el proceso elegido.

Con relación a la Mediación, los Abogados deberán tener instrucción sobre:

La diferencia entre el rol del Abogado en la Mediación y su rol en la representación tradicional.

Las ventajas y desventajas de una participación activa de las partes y Abogados en las sesiones de Mediación.

Si las partes en conflicto se presentan con sus Abogados, es aconsejable que el Mediador establezca por anticipado el papel que éstos desempeñarán. La función básica de los Abogados es proteger a sus clientes

de los acuerdos ilegales, injustos o perjudiciales, y deben garantizar que cualquier acuerdo refleje plenamente el resultado de la Mediación, beneficiando así los intereses de su cliente.

Es necesaria la intervención de los Abogados, atendiendo a que podrán ser objeto de mediación todos los asuntos que deriven de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica, o se vinculen a ella, siempre que dichos asuntos sean susceptibles de transacción, conciliación o arbitraje (Art. 54, Ley N.º 1879/02), así como asuntos de carácter patrimonial, cuestiones que por su trascendencia, requieren la capacitación y experiencia de profesionales letrados, a fin de dar el asesoramiento legal correspondiente, para cada caso en particular.

La colaboración de los Abogados, en lo que respecta a la información sobre los métodos de resolución de conflictos, se centra en los siguientes aspectos:

Posibilidad de acudir a la Mediación y los servicios existentes.

Objetivos y limitaciones del o los programas dentro de la jurisdicción.

Fundamentos para la selección de casos.

Forma en que funciona el programa.

Información que debe suministrarse a Abogados y litigantes en cada caso.

Su propio rol como Abogado en el contexto de la Mediación.

La ejecución de los acuerdos.

Leyes y normas aplicables a la Mediación.

En las sesiones de mediación llevadas a cabo en la Oficina de Mediación del Poder Judicial la asistencia del profesional Abogado es obligatoria, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 3º inc. C) de la Acordada N.º 198/2000 dictada por la Corte Suprema Justicia. La referida normativa dispone que los mediados deben comparecer a las sesiones de mediación acompañadas de sus Abogados, salvo que opten por permanecer en la

mediación sin la intervención de los mismos. El mediador, en este caso, debe hacer mención de lo dispuesto en la mencionada normativa: “Las partes deberán concurrir personalmente a los actos que integran el procedimiento de mediación, acompañadas de sus abogados”. Distinta situación es la de aquella parte que concurre a la sesión de mediación acompañada de su Abogado y la otra no; en este caso el mediador debe preguntar a la parte que se encuentra acompañada de su Abogado si desea hacerlo así, en caso afirmativo este hecho no será jamás un motivo para que se den acuerdos que no sean equitativos, injustos o desfavorables para la otra parte. El Mediador debe ejercer su rol en todas las situaciones con total rectitud y firmeza, no perdiendo nunca su imparcialidad y su neutralidad, buscando siempre que los acuerdos sean los más justos y equitativos posibles para ambas partes.

El Mediador deberá ayudar a las partes a realizar elecciones voluntarias e informadas, para lo cual podrá hacer saber a las partes que se asesoren jurídica y/o técnicamente, indicándoles que busquen más información fáctica o recomendándoles que acudan con sus abogados a las sesiones de mediación, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 15 del Reglamento del Servicio de Mediación (Acordada N.º 198/2000).

La presencia de los Abogados no debe restar participación a las partes en el procedimiento de mediación, esta regla debe ser recalcada en todo momento por el mediador, haciendo saber que los mediados son los protagonistas y quienes deben participar activamente en todo momento, no sus respectivos abogados.

Las funciones de los Abogados, relacionadas a la mediación, son las siguientes:

Evacuar las consultas y asesorar a sus clientes con relación a los puntos tratados en las sesiones de mediación y encuadrar los puntos a ser acordados dentro del marco constitucional y legal, de tal forma a que no se den acuerdos que vayan en contravención a normas constitucionales y legales.

Colaborar en el proceso de mediación y cooperar en el tratamiento de los temas expuestos, de tal forma a que la negociación se encamine a que los intereses de ambas partes sean manifestados, propiciando el acuerdo.

Colaborar con el mediador en la elaboración del acuerdo.

Asesorar a sus clientes que el cumplimiento del acuerdo es obligatorio, que una vez homologado hace cosa juzgada y que en caso de incumplimiento puede ser ejecutado su cumplimiento, vía ejecución de sentencia.

LOS JUECES Y LA MEDIACIÓN

La función de los Magistrados judiciales en su relación con la mediación, y por ende la de todos sus colaboradores, funcionarios y empleados del Juzgado a su cargo, se limita a examinar la índole de los casos sujetos a su competencia y en el momento oportuno, ni antes ni después, si llegaron a advertir que en alguno de ellos podría obtenerse, a través de la Mediación, una solución más rápida o adecuada al conflicto; debe invitar a las partes a someterse al proceso de mediación, y luego remitir el caso a la Oficina de Mediación, una vez que las mismas hayan prestado su conformidad.

En esencia, este momento no dista en mucho o en nada de la facultad atribuida al Juez, en un momento determinado del juicio, de convocar a las partes a una audiencia de conciliación.

Con posterioridad, conforme con la normativa vigente, podrá o no homologar el acuerdo al que arriben las partes y, posteriormente, en su caso puede ser el juez de su ejecución, si aquellas no cumplen con lo pactado.

Todo ello, con prescindencia absoluta de que en el juicio respectivo se hayan señalado audiencias de conciliación, porque la Mediación es una institución equivalente, pero diferente, a la Conciliación.

PREPARACIÓN DE LA MEDIACIÓN

LA PREPARACIÓN DE LAS AUDIENCIAS

La preparación de la mediación comprende un conjunto de actividades y acciones tendientes a conducir las etapas posteriores de una manera profesional. Esta fase tiene un período de comienzo y conclusión cuya duración varía de acuerdo a la naturaleza de la mediación y está basada en la inteligente utilización de la información; que podríamos llamar “tareas a realizar antes de sentarse a la mesa”.

El hecho de que una de las partes sea “forzada” a participar de un proceso de mediación, sin duda redundará en un trámite complejo, ya que se esperaría una respuesta poco genuina de la misma. En muchas ocasiones, la presión de la opinión pública obliga a las partes a, por lo menos, simular que están en una instancia de mediación. El resultado potencial de una mediación, se encuentra en gran parte condicionada por esta etapa. Las circunstancias cambiantes hacen que siempre exista un momento inicial, mejor u óptimo que las partes deben aprovechar. La situación presente y su perspectiva futura son factores fundamentales para la actitud de las partes en relación al comienzo de una mediación

La convocatoria a los mediados, es aconsejable que se realice previa explicación de las características del procedimiento, la que deberá ofrecerse aun cuando ya se hayan puesto en conocimiento de los interesados por otra persona o por otros medios.

FORMAS DE CITACIÓN

CITACIÓN POR NOTA

Cuando se lleva a cabo la citación por medio escrito, conviene utilizar un sistema con el que se pueda conocer si la misiva fue recibida por el destinatario, pues, de lo contrario – si no comparece – será difícil saber si no

concurrió porque no quería o simplemente porque no se enteró que lo estaban convocando. El responsable de cursar la invitación dejará constancia escrita del nombre, firma e identificación del receptor, así como la fecha en que realiza su cometido.

La invitación debe contener una breve explicación del cometido de la mediación, consignando datos de quien pidió la resolución del conflicto e invitando a obtener mayor información en forma personal.

CITACIÓN PERSONAL

Puede ocurrir que el interesado comparezca personalmente a la oficina del mediador, sea porque es el peticionante del servicio o por cuanto alguna de las partes le ha informado de la futura intervención. En casos excepcionales, podría el mediador ir al domicilio u oficina del convocado y presentarse a hablarle del cometido que ha sido encargado.

En este caso, la impresión es más fuerte, por cuanto a la voz y el oído se agregan los demás sentidos. El cliente tendrá a la vista la recepción y sala de espera con lo que tomará una apreciación más verdadera (o por lo menos, más directa) de lo que está por pasar en la mediación y, muy especialmente, se formará opinión sobre las personas que lo atiendan observando su lenguaje no sólo verbal, sino también gestual. Recordemos que la comunicación humana se efectúa más mediante gestos, posturas, posiciones y distancias relativas que por cualquier otro método. La mayoría de los investigadores coinciden en que el canal verbal se usa principalmente para proporcionar información, mientras que el canal no verbal se usa para expresar las actitudes personales, y en algunos casos, como sustituto de los mensajes verbales

PREPARACIÓN DE LAS PARTES PARA LA AUDIENCIA DE MEDIACIÓN.

PRINCIPIOS A CONSIDERAR POR LAS PARTES ANTES DE INICIAR LA MEDIACIÓN

Como hicimos mención en el capítulo cuarto la mediación es un estilo de negociación, es una negociación asistida por un tercero que actúa de facilitador entre las partes para colaborar con estas a descubrir sus intereses y a pasar de adversarios a socios o colaboradores. Los principios básicos que los mediados deben considerar, desde antes de la iniciación de la negociación, para que sea eficaz y fructífera, entre otros, son los siguientes:

- Preparación para negociar
- Estilos de negociación
- Ofertas iniciales
- Fases de la negociación
- Estrategias de la negociación

Cuando las partes han decidido acudir a la mediación, lo primero que deben tener muy en cuenta es su preparación para negociar. Los negociadores con experiencia, antes de comenzar las reuniones, se plantean generalmente preguntas tales como: ¿cuáles son las hipotéticas causas del conflicto?, o ¿qué tipo de intervenciones pueden ser útiles?

En la mediación, a la parte negociadora le puede resultar útil disponer de una amplia y diversa información. Generalmente, el negociador que adopta un enfoque cooperador desea conocer las necesidades e intereses de la otra parte, los cuales no siempre son revelados por los temas planteados y las posiciones adoptadas. Preguntando de forma objetiva podrá obtener la información necesaria para mover a la otra parte de su posición y considerar opciones creativas que satisfagan los intereses de ambas partes.

- ✓ **Mencionamos algunas preguntas cuya respuesta ayudará al negociador a preparar eficazmente una negociación llevada a cabo en el marco de la mediación:**

NECESIDADES, INTERESES Y OBJETIVOS

- ¿Cuáles son las necesidades de las partes, sus inquietudes, y sus metas?
- ¿Cuál de esas necesidades necesita atención urgente?
- ¿Qué necesidades, intereses y objetivos pueden ser compartidos?
- ¿Cuál es la mejor y peor alternativa a alcanzar un acuerdo negociado?

CONOCIMIENTO DE LOS HECHOS

- ¿Cuáles son los hechos alegados y que pruebas los apoyan?
- ¿En qué hechos existe acuerdo?
- ¿Qué propuestas de arreglo fueron hechas con anterioridad? ¿Cuándo?
- ¿Cuál fue la respuesta?

REGLAS Y CRITERIOS OBJETIVOS

- ¿Qué serie de reglas y precedentes pueden aplicarse a esta situación?
- ¿Cuáles son los argumentos fundamentales que derivan de estos precedentes?

RESULTADOS

- ¿Qué resultados son posibles, de mejor a peor?
- ¿Cuál es el resultado señalado como objetivo o preferido?

DINÁMICAS

- ¿Quién debe intervenir en las reuniones preliminares? (abogados, partes, expertos).
- ¿Quién deberá estar presente y quién no?
- ¿Qué autoridad para tomar decisiones tiene cada parte?
- ¿Qué documentos necesitan ser preparados/aportados/o leídos?
- ¿Hasta qué punto hechos complejos alegados, pruebas, argumentos, intereses, y acuerdos pueden ser visualmente resumidos?
- En resumen, al acudir a la mediación el negociador debe previamente tomar en consideración las siguientes premisas:
- Definir y analizar las cuestiones envueltas en el conflicto.
- Conocer los parámetros de la situación (expectativas, limitaciones de tiempo, recursos disponibles, ramificaciones legales, prácticas comerciales, costos, etc.).

- Dar prioridad a las cuestiones en función de las necesidades.
- Determinar acciones a seguir, posiciones, concesiones, y explorar una serie de posibles soluciones: una propuesta inicial, una propuesta alternativa aceptable, o una última propuesta u opción final.
- Hacer propuestas razonables y legítimas, y estar dispuesto a satisfacer las necesidades de la otra parte.
- Averiguar los puntos fuertes y débiles de sus argumentos.
- Preparar los hechos, documentos y razonamientos para apoyar su reclamación.
- Concentrarse en los intereses de cada parte, no en sus posiciones.
- Desarrollar estrategias y tácticas a través de la discusión de cuestiones, presentación de propuestas, y examen de las posiciones de la otra parte.
-

ESTILOS A ADOPTAR POR LAS PARTES EN LA MEDIACIÓN

Existen diferentes papeles que el negociador puede jugar durante las audiencias de mediación, que generalmente se denominan estilos de negociación, el estilo que elija el negociador o parte en el desarrollo de la mediación condicionara el resultado de la audiencia:

COMPETITIVO, cuyo objetivo es ganar a costa de que la otra parte pierda. Las estrategias empleadas por el negociador competitivo son básicamente desalentar el acuerdo, persuadir, ser firme, marcar límites, insistir, repetir, controlar, ser inaccesible. Ventajas: rapidez, decisión, preservación de valores esenciales, estabilidad.

COLABORADOR, cuyo objetivo es trabajar conjuntamente con la otra parte para encontrar una solución. Las estrategias que utiliza el negociador cooperador son, entre otras, afirmar sus puntos de vista, invitando también a los otros a exponer los suyos; aceptar las diferencias; listar conjuntamente los puntos fuertes y débiles de cada aspecto del problema; cooperar en buscar información adicional. Ventajas: confianza y relación mutua; extensa cooperación; creatividad y desarrollo; energía positiva.

CONCILIADOR, cuyo objetivo es llegar a un compromiso, que acepta soluciones parciales a los problemas planteados, cuando las partes no ven posibilidad de llegar a una situación ganador – ganador. Estrategias: incitar a la moderación, regatear, partir la diferencia, lograr algo para cada parte, encontrarse a mitad de camino. Ventajas: relativamente rápido, proporciona un camino para hacer tablas, fácilmente comprendido.

DEFENSIVO O ESQUIVO, cuya meta es evitar perder. El negociador esquivo no persigue sus propios intereses ni los de su adversario. Estrategias: abandonar, retrasar o evitar la respuesta. Ventajas: libertad para enredarse en cuestiones triviales y relaciones insignificantes; preservación del status quo; capacidad para influir a otros sin hacer nada.

COMPLACIENTE, el negociador sacrifica ciertos intereses para mantener una buena relación con la otra parte, aún a costa de sus propias necesidades. Estrategias: consentir, reconocer el error, aceptar las exigencias del contrario. Ventajas: conseguir el acuerdo.

PASOS A CONSIDERAR POR LAS PARTES Y LOS ABOGADOS ANTES Y DURANTE DE LA AUDIENCIA DE MEDIACIÓN

- Identifique los asuntos con los cuales está en desacuerdo.
- Estudie las leyes o las reglas, o consulte con alguien que está bien informado para ver si sus problemas se pueden sostener legalmente.
- Recopile toda la evidencia que apoye su caso según lo ejemplifiquen los informes de evaluación, videocintas, etc. Ejemplo: “Los padres tienen derecho a examinar todos los expedientes relacionados con su niño antes de cualquier reunión, mediación o vista”.
- Decida lo que usted utilizará para negociar, versus su mínimo aceptable.

EN RESUMEN: El diseño de un buen proceso de mediación depende de los siguientes factores:

- Los mediados deben entender el objetivo de la mediación, que es un proceso eficaz para alcanzar un acuerdo, si ello es posible y deseable para ellos;
- Es fundamental la comunicación entre las partes, debiendo tener en cuenta el orden, así como la clase de lenguaje que utilizan;
- Debe imperar un ambiente de respeto, tanto entre los mediados y entre éstos y el mediador; el sentido de igualdad de trato debe estar presente en cada momento.

LA PREPARACIÓN DEL MEDIADOR

El Mediador debe prepararse para las Audiencias que, de por sí exigen mucho del profesional mediador, pero por sobre todo el profesional debería darle su toque personal con naturalidad porque no hay un criterio único para llevar a cabo la mediación. Hay distintas escuelas y distintas personalidades, pues se trata de un arte y una ciencia que va variando según la personalidad del mediador.

Más allá de las destrezas requeridas para la mediación efectiva, el desarrollo de ciertas características personales es importante. Cada mediador tiene estilo propio y distinto de mediación. Su tono de voz, su apariencia física, la manera normal de dirigir sus asuntos personales, servirán para definir su estilo propio de facilitación. Esta gama de estilos enriquece el proceso de mediación y constituye una de sus fuerzas dominantes y de su éxito para ayudar a resolver los litigios entre las personas.

EL MEDIADOR PARA SU ADECUADA PREPARACIÓN ANTES DE LAS AUDIENCIAS DEBE:

Revisar ciertos aspectos para no ser sorprendido en su buena fe por falta de datos e información, como:

1. La documentación e información escrita que posea el Centro de Mediación

2. Cerciorarse quiénes son los que tienen el poder de decisión.
3. Considerar el rol que se dará a los abogados de las partes.
4. Familiarizarse con el lugar físico y organizar la sala de audiencia.
5. Cambiar ideas con otro mediador si hubiera.

LOS DATOS MÍNIMOS QUE EL MEDIADOR DEBERÍA TENER SOBRE LA SITUACIÓN A MEDIAR SON:

- Nombre y domicilio de las partes.
- la naturaleza de la demanda.
- Vínculo existente entre las partes.

TAMBIÉN CONVENDRÍA CONOCER:

- Cuánto es el tiempo transcurrido entre el incidente en disputa y la fecha de la audiencia;
- El tipo de compensación, remedio o satisfacción que se pretende.

COMUNICACIÓN EN LAS AUDIENCIAS

Por lo general los profesionales, especialmente si son especialistas en derecho, tienden a concentrarse en las precisas palabras intercambiadas, sea entre ellos, sea con los clientes. Gran parte de los abogados creen que lo que se dice en una entrevista es mucho más importante que cómo se dice, por cuanto han sido entrenados para ostentar precisión en la selección y uso de las palabras. Los juristas muchas veces, son producto de un modo de aprendizaje que ignora las circunstancias no verbales que rodean al discurso y pone énfasis en el lenguaje utilizado por las partes. Creen que las palabras constituyen el núcleo de una disputa jurídica y del ejercicio de la abogacía. Sin embargo, se han descubierto diversas formas de comunicación no verbal, a las que atribuyen un papel importante en crear una relación.

La comunicación no verbal se integra con tres canales de expresión:

- **Proxemia:** Referida a la relación en el espacio.
- **Kinesia:** Referida al movimiento o falta de movimiento del cuerpo.
- **Paralingüística:** Se refiere al ritmo, tono o volumen de la voz, independientemente del contenido de lo que se dice.

Con todo ello se crea una impresión global sobre el “escucha” de la comunicación no verbal. Ninguno de los niveles prevalece sobre otro, pero pueden variar en importancia según el caso. La combinación de los tres canales constituye una fuente muy rica de información y las variaciones se funden simultáneamente para llegar a los sentidos como mensaje compuesto.

Para enviar y recibir adecuadamente la comunicación no verbal, deben conocerse sus componentes a fin de apreciar su significación. En la mayor parte de los individuos estos canales operan espontáneamente, de manera involuntaria y subconsciente, más el mediador debe estar al tanto de lo que pasa y controlar estos mecanismos, especialmente para no ser incongruente entre su mensaje verbal y no verbal. Aunque todo tipo de información puede fluir por medios no verbales, se expresan especialmente actitudes y sentimientos, en particular los negativos que por cortesía tienden a suprimirse en el trato social.

LA PROXIMIDAD ENTRE LAS PARTES Y EL MEDIADOR

Las distancias de interacción también son importantes inclusive obligan a hablar de modo distinto. Si las personas están muy cerca, deberán utilizar un susurro, si están medianamente cercanas, una voz suave; si están más lejos, una voz más alta.

Hay distancias privadas y públicas, íntimas y neutrales, pero también serán diversas las que cada uno considere apropiada según la cultura. Así, en Latinoamérica, la distancia de interacción es mucho menor a la de los EE.UU. y

las personas no hablan a gusto a menos que se encuentren más cerca la otra persona. Por el contrario, en los EE.UU., dicha proximidad motiva el alejamiento o incomodidad del interlocutor.

En definitiva, la sensación que el hombre tiene del espacio está condicionada por su sensación de si mismo, que es producto de la transacción con su medio. El hombre tiene aspectos táctiles, visuales, térmicos y de movimiento muscular –respecto de su propia persona – que pueden ser inhibidos o favorecidos en su desarrollo con el medio. Mas, debe tenerse en cuenta que no hay dos personas que registren exactamente la misma cosa cuando emplean sus sentidos, ya que no todas las personas se relacionan del mismo modo con el mundo que los rodea.

LUGAR DE LA AUDIENCIA DE MEDIACIÓN

ELECCIÓN DEL LUGAR

El ambiente en el cual se desarrollará el proceso de mediación, que involucra a partes que se encuentran en una situación de conflicto, requiere un lugar adecuado para el tratamiento del mismo.

Un mediador privado puede tener que elegir el lugar del encuentro específico para cada caso, pues no siempre contará con su propio estudio, especialmente si debe trasladarse a otra ciudad, lo que ocurre habitualmente con los mediadores de renombre y prestigio.

Es conveniente que el lugar de reunión no sea la oficina propia de ninguna de las partes, sino un lugar neutral, pues siempre favorecerá el clima de equilibrio que uno de los contendientes no actúe de “local” y el otro de “visitante”. Si ambos son extraños, tienen ya algo en común.

Un mediador perteneciente a un Centro de Mediación generalmente tendrá una sala de audiencias para mediar dentro de la institución. No obstante, podría ocurrir que para una mediación multiparte muy numerosa

tuviera que buscar otro local más espacioso, el que podría estar dado por una institución deportiva, un hotel, un teatro o el atrio de una iglesia.

El mediador debe preocuparse de que se trate de un lugar neutral para no afectar la sensibilidad de las partes y no ver dañada su propia imparcialidad.

INICIO DE LA SESIÓN DE MEDIACIÓN

En esta etapa del proceso, el mediador ayudará a los negociadores a iniciar un intercambio fecundo de información acerca de los temas en disputa. Si las partes estuvieron reuniéndose antes de la aparición del mediador, éste puede abreviar algunos de los movimientos que conforman esta fase. De todos modos, la mayoría de estos movimientos aparecerán cerca del comienzo de la primera reunión conjunta celebrada en presencia del mediador. Esta discusión de los diferentes movimientos y estrategias que los mediadores utilizan en este momento supondrá que las partes aún no celebraron una reunión conjunta.

Las principales tareas del mediador, en esta etapa de la Mediación, siguen un curso paralelo a las que afrontan los negociadores. El mediador quiere:

1. Comenzar a crear un clima positivo de confianza y preocupación común;
2. Suministrar –o ayudar a las partes a elaborar– un procedimiento que abarque la expresión emocional, pero impida las manifestaciones destructivas;
3. Proporcionar –o ayudar a las partes a desarrollar– una estructura de educación mutua acerca de las cuestiones que ellas desearían discutir;
4. Aportar una estructura que acreciente la posibilidad de la comunicación exacta.

DISCURSO DE APERTURA POR PARTE DEL MEDIADOR

Los litigantes suelen ingresar en las negociaciones en diferentes estados de tensión emocional. Argyris (1970) observa que es más probable que la gente acepte el cambio y la negociación significa cambio, voluntariamente si la atmósfera

De la negociación destaca la auto aceptación, la confirmación del valor personal, los sentimientos de esencialidad y un sentido psicológico de éxito. Maslow (1968) afirma que es necesario satisfacer las necesidades biológicas y de seguridad de un individuo antes de contemplar otras necesidades superiores.

Los primeros movimientos de un mediador en esta fase de la intervención deberían originar un tono positivo o satisfacer la necesidad básica de seguridad. Un mediador alcanza este objetivo de manera no verbal – mediante la distribución física de las partes en la sala, y verbalmente, mediante su declaración inaugural. La declaración inaugural generalmente contiene alrededor de once puntos:

1. Presentación del mediador, y si es conveniente de las partes;
2. Recomendación a las partes de cooperar y buscar solución a sus problemas;
3. Definición de la mediación y el rol del mediador;
4. Declaración de imparcialidad y neutralidad;
5. Descripción de los procedimientos de mediación;
6. Explicación del concepto de reunión privada;
7. Definición de los parámetros de confidencialidad;
8. Descripción de la logística;
9. Sugerencia acerca de las pautas de comportamiento;
10. Respuestas a las preguntas formuladas por las partes;
11. Compromiso compartido en el sentido de que se iniciará el trabajo.

RELATO DE LAS PARTES

PRESENTACIÓN DE POSICIONES DE LAS PARTES. Después de tener el consentimiento verbal o no verbal, el mediador debe transferir la sesión a las partes.

¿Están preparados para comenzar?

Puede ocurrir que alguna de las partes concurra a la reunión porque piensa que es la única forma de evitar un juicio, pero no porque esté totalmente convencida de los beneficios del proceso. Las intervenciones del mediador serán cruciales para involucrar a todos los participantes y dar una visión realista de lo que se puede conseguir trabajando en conjunto hacia una meta común.

Logrado el consenso adecuado para proseguir, éste es el momento en que las partes dan a conocer sus posiciones y manifiestan su visión del conflicto.

El mediador determina quién es el primero en hablar, y esta decisión puede ser difícil sobre todo por la necesidad permanente de mantener su imparcialidad. Si existe un juicio pendiente entre las partes, en general comienza la parte actora; si no, comienza la parte que propuso la mediación, otras opciones son la de iniciar el relato con la parte que está más ansiosa por hablar o la que parezca más perturbada o disgustada. Nada obsta a que las partes mismas decidan el orden de las exposiciones, si la relación entre ellas es lo suficientemente fluida.

EXPRESIÓN DE EMOCIONES: La mayoría de los conflictos que se traen a mediación están teñidos de intensidad emocional. Un mediador realista debe esperar que algo de emoción, enojo, resentimiento o frustración aparezca en la audiencia. El desafío consiste en aceptar este tipo de manifestaciones y responder a ellas, de tal manera que le permita mantener el control de la audiencia y a la vez lograr la descarga catártica.

Hay situaciones donde es aconsejable interrumpir a las partes para recordar las reglas básicas del ordenamiento, en momentos de exabruptos,

desorden, palabras agresivas y violencias. El objetivo básico que subyace es el de controlar la audiencia, permaneciendo imparcial y no defensivo. El mediador debe evitar que la dirección de la mediación se incline hacia una de las partes por medio de las interrupciones, que lleguen a un punto, en el cual, con su manera de actuar, esté marcando el ritmo y el tiempo de debate.

EL PARAFRASEO: Inmediatamente, después de que cada una de las partes finaliza su exposición, el mediador, que habrá tomado nota de los puntos más importantes, realiza lo que se denomina “parfraseo”: que constituye una técnica de oyente activo. Esta técnica permite controlar si el mediador ha comprendido lo que se está diciendo y les asegura a las partes que está escuchando a cada una verdaderamente. El Parfraseo consiste en repetir lo que han dicho las partes utilizando un lenguaje más neutral y despojado de la carga emocional, con la cual éstas se han expresado en su discurso. Tiene la función de ir detectando los puntos, sobre los que luego se intentará construir el acuerdo, y de alguna manera objetivar el discurso.

El mediador debe cuidar el poner en boca de las partes lo que repite, no tomando como propio o como verdad aceptada, a través de términos como “Ud. Dice”, “Ud. Piensa”, “Ud. Siente” o “Ud. Declaró”. No debe olvidar de hacer estas introducciones, pues de lo contrario, la parte restante creerá que el otro ya lo convenció.

Cuando termina de hacer el parfraseo, debe cerciorarse con la parte involucrada que lo dicho es fiel transcripción de su postura, a fin de que quede claro que el mediador tiene clara conciencia del relato. Si no comprendió, seguramente las partes así se lo comunicarán.

DETECCIÓN DE INTERESES

Una vez que el mediador conoce las pretensiones de todas las partes, comienza la tarea de acercar las posiciones y detectar intereses. Esta puede ser una ardua tarea, porque implica deshacer un nudo que puede haberse ajustado durante mucho tiempo, escondiendo los reales puntos en divergencia.

Los hechos se mezclan con los sentimientos, los malentendidos, las suposiciones, y, al revés de lo que pasa habitualmente, el bosque no permite ver el árbol.

Si bien no puede decirse que en una mediación haya tareas más importantes que otras, no se puede avanzar mientras no se establezcan las prioridades y los aspectos medulares del conflicto. El arma principal que tiene el mediador es la posibilidad de preguntar, con toda la amplitud y la frecuencia que considere necesarias. A través de preguntas aclarará los puntos oscuros, permitiendo que cada parte escuche y entienda la posición del otro.

Puede ocurrir en alguna etapa que el mediador necesite información de alguna persona que no la dará en presencia de la otra o que se haya producido un impasse. En esos momentos, las reuniones privadas confidenciales constituyen un recurso importante con que cuenta el mediador. En ellas, es posible detectar intereses ocultos o poco claros, y el mediador tiene la posibilidad de desempeñar el papel de “abogado del diablo o del agente de la realidad”, con preguntas más directas que las que puede hacer en las reuniones conjuntas

LA SESIÓN PRIVADA

Esta es una herramienta del proceso, con la cual los mediadores suelen recurrir, para generar cambios y descubrir intereses al reunirse con las partes por separado en un encuentro confidencial. La posibilidad de este tipo de audiencias debe haberse adelantado en el discurso de apertura a fin de no sorprender a los participantes o atemorizarlos.

Hay quienes lo hacen indefectiblemente, como paso necesario de la mediación; otros, acuden a la sesión privada sólo cuando lo estiman necesario, considerando que si las partes están progresando no procede, y que llevarlas a cabo con excesiva frecuencia puede crear tensiones. Para otros, en fin, el reunirse separadamente con una sola de las partes constituye una táctica muy controvertida, a la que sólo debe acudir en casos extremos.

Hay cuatro características de la sesión privada que aconsejan su utilización:

1. Como la parte contraria no está presente estimulándolo negativamente, cada participante está más tranquilo, menos enojado y a la defensiva y, en consecuencia, se muestra más flexible.
2. Como la parte contraria no está presente para escucharlo, el participante se siente más libre y, en consecuencia, es más fácil que pueda hablar con el mediador sobre sus intereses subyacentes y verdaderas motivaciones personales.
3. Como la parte contraria no está presente, el mediador puede actuar más libremente y en forma más íntima con cada uno de los participantes, sin temor a aparecer parcial; puede inclusive hacer comentarios favorables a la contraria o utilizar argumentos del abogado del diablo, sin envalentonar o empequeñecer a una de las partes.
4. Como la parte contraria no está presente, el mediador puede instar a cada participante a asumir sus propias responsabilidades para resolver el problema.

Cualquiera sea el caso, el mediador debe preparar la sesión, en tanto ésta tiene un objetivo y cuanto más se planifique el contenido de la audiencia, mejor será el resultado.

El mediador debería tener una lista que mostrará:

- Áreas de acuerdo, para formar la base del consenso;
- Áreas de desacuerdo, para reconciliar diferencias;
- Puntos que son importantes para una parte y no para la otra, para lograr concesiones.

La sesión privada puede ser una técnica muy útil durante una audiencia de mediación. El mediador debe familiarizarse con ésta y estar cómodo utilizándola, teniendo siempre en cuenta que las reuniones privadas son nada más que una herramienta y deben ser utilizadas adecuadamente.

PRINCIPIOS QUE RIGEN LAS SESIONES PRIVADAS

La audiencia privada se rige por ciertos principios:

- a) Todo lo hablado es confidencial, a menos que la parte involucrada autorice al mediador a compartir el contenido de lo conversado.
- b) Cada vez que convoca a reunión privada, el mediador se reúne en forma sucesiva con cada una de las partes para:
 - Impedir que una parte sospeche de lo que ocurrió durante la reunión privada en la cual ella no participó;
 - Proporcionar a cada parte la oportunidad de compartir información con el mediador.
- c) La meta de cada reunión privada es la de discutir cuestiones que sean relevantes para elaborar un acuerdo.

CONTENIDO DE LA SESIÓN PRIVADA

El motivo que lo llevó a convocar la sesión privada es lo que determinará la agenda del mediador. Sin embargo, corresponde que, antes que nada, reitere las reglas específicas que rigen la sesión privada.

Antes de comenzar esta reunión, el mediador debe haber considerado por qué la convocó, por dónde comenzará, y cómo la terminará.

El lenguaje utilizado por el mediador durante la reunión privada, así como el de la sesión conjunta, debe ser neutral. Es importante recordar esto, ya que es muy fácil quedar atrapado dentro del lenguaje que usa una parte cuando se está a solas con ella. Aunque la otra parte no esté presente, el mediador debe mantener prudencia y no debe consentir comentarios negativos sobre la contraria.

La sesión privada permitirá al mediador:

- Ganar más confianza;

- Interrogar con más libertad;
- Cerciorarse de que la pretensión expresada sea sincera;
- Obtener información adicional de carácter más confidencial;
- Averiguar cuáles son los verdaderos intereses;
- Determinar el campo del interés;
- Averiguar los sentimientos y necesidades;
- Sopesar la verdad, confirmar dudas o suposiciones;
- Establecer un marco de referencia;
- Desarrollar opciones viables;
- Evaluar el poder de la decisión;
- Señalar las debilidades de las posiciones;
- Recordar la difícil predictibilidad del resultado de un juicio;
- Discutir puntos específicos a negociar;
- Replantear los temas;
- Reformular las pretensiones;

ÉXITO DE LA SESIÓN PRIVADA

En algunos casos, la sesión privada tiene tanto éxito, que lo que las partes han compartido con el mediador individualmente, realmente constituye un acuerdo. Sin embargo, por el hecho de que el mediador es la única persona que sabe esto, debe decidir de qué manera revelará a los interesados este consenso oculto. Para ello tiene dos opciones:

1) puede reunir a las partes, anunciar que se ha logrado un acuerdo y luego exponer las condiciones del mismo;

2) puede reunir a las partes, y permitirles de que ellas mismas descubran la existencia del acuerdo.

El método referente es el de hacer que las propias partes anuncien la decisión por sí mismas. De todas maneras, el mediador puede optar por la primera alternativa y anunciar el acuerdo, en casos en que considere que los intervinientes puedan cambiar de idea antes de decirlo, que lo dirán

incorrectamente, o que iniciarán su exposición del acuerdo, con algunos comentarios negativos sobre la contraria, lo que a su vez puede frustrar el avenimiento.

Cuando el acuerdo es fruto de sesiones individuales, el mediador debe tener cuidado de que esté totalmente cerrado en todos los aspectos, pues puede estar tentado de juntar a las partes para reducirlo a un documento escrito y advierte que subsiste diferencias que pueden ser fatales. Por tanto, debe cerciorarse que el acuerdo, en todos sus detalles, satisface a los contendientes, antes de reunirlos en una reunión conjunta final.

LA MEDIACION PUEDE CONCLUIR DE TRES FORMAS

1. Las partes se ponen total o parcialmente de acuerdo en las decisiones del convenio, las cuales quedan sentadas por escrito.
2. Las partes fracasan en su cometido, es decir, no llegan a un acuerdo y no creen que se justifique la programación de nuevas sesiones de mediación.
3. alguna de las partes (o ambas) deciden que no desean continuar, o el propio mediador entiende que no están dadas las condiciones para continuar.

A veces, no se trata de una finalización definitiva de la mediación, aunque sí de la audiencia, lo que ocurre cuando los intervinientes se ponen de acuerdo en suspender la sesión para poder reunirse más adelante, con los elementos de pruebas requeridos para concluir el procedimiento de mediación.

También puede ocurrir que el facilitador considere oportuno un paréntesis para aumentar la información o por alguna otra circunstancia personal atinente a una o ambas partes.

DOCUMENTACION UTILIZADA EN MEDIACION**OFICINA DE MEDIACIÓN****CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD**

En la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay a los.....días del mes de del año 2021, los abajo firmantes, antes de participar en el procedimiento de mediación, acuerdan suscribir el siguiente Convenio de Confidencialidad. -----

Nosotros, los firmantes, convenimos conjuntamente con el/la Mediador/a celebrar el presente acuerdo de confidencialidad, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 13 del Reglamento del Servicio de Mediación, Acordada N° 198 del 27/12/2000, basado en los siguientes términos:

- 1) El presente acuerdo de confidencialidad tiene por objeto que tanto los mediados como el/la/los Mediador/a/res mantengan absoluta reserva sobre todo lo dicho durante las audiencias, lo cual significa no hablar con nadie fuera del contexto de la mediación y no compartir la información confidencial de una parte con la otra parte.
- 2) Respecto de quienes intervienen en la mediación, el/la/los Mediador/a/res no hará/n saber a la otra parte lo que una parte le/s confié en una sesión privada o caucus, salvo autorización.
- 3) Respecto de terceros ajenos a la mediación, el/la/los Mediador/ra/res, no divulgará/n el contenido de la Mediación fuera de las sesiones con las partes.
- 4) El/la/los Mediador/a/res no podrá/n salir de Testigo/s a favor o en contra de ninguna de las partes.
- 5) El/la/los Mediador/a/res quedará relevado del deber de confidencialidad cuando llegue a su conocimiento de la tentativa o comisión de un hecho

punible de acción pública o estuviera en peligro la vida o la salud física o mental de una de las partes (en cuyo caso el coordinador/a de la Oficina de Mediación lo hará saber al Juez).

- 6) Las partes se comprometen recíprocamente a respetar el deber de confidencialidad al fiel cumplimiento del presente acuerdo. -

Apellido y Nombre
participa

condición en la que

Firma

OFICINA DE MEDIACIÓN**ACTA DE CIERRE DE MEDIACION**

En la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, a los
Del mes.... Del año 2021, entre el/la Sr/a, Con C. I. N°,
nacionalidad....., con domicilio en..... y el/la
Sr/a....., con C.I. N°....., nacionalidad....., con domicilio
en..... representados respectivamente por los Abogados..... y
....., con la asistencia del/la/los
Mediador/a/es.....

Quien/es han ejercido el rol de tercero/ros imparcial/es, facilitador/es de la comunicación entre las partes y sin poder de decisión para resolver el conflicto, de conformidad con el Reglamento de Mediación y las Reglas de Conducta de la Oficina de Mediación del Poder Judicial, se conviene voluntariamente hacer el siguiente Acta de Cierre de Mediación, luego de haber participado de un proceso de Mediación desarrollado en la Oficina de Mediación del Poder Judicial.

Los abajo firmantes han suscripto Convenio de Confidencialidad respecto de las actuaciones y dichos expuestos en el proceso de Mediación.

Las partes acuerdan dar por terminada la Mediación Iniciada en fecha, en vistas a que las propuestas mutuamente presentadas y analizadas no son satisfactorias para ambas partes.

Se firma/n Ejemplar/es de un mismo tenor y a un solo efecto.

ACUERDO N° 95 ACTA DE ACUERDO

En la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, a lo un día del mes de noviembre del año dos mil cinco, siendo las ocho y treinta horas entre el Sr. JOSE SACCO PAREDES con C.I. N°: 1.718.981, divorciado, de nacionalidad paraguaya, mayor de edad, domiciliado en Perú 2055, y la Sra. CARMEN MARIA ALVARENGA con C.I..N°: 1.877.851, domiciliada en Padre Cardozo N° 1.275. Edif. El Puerto Dpto. 5, de nacionalidad paraguaya, divorciada, mayor de edad, en cumplimiento de los autos caratulados: "MARIA LUISA SACCO ALVARENGA S/ REGIMEN DE RELACIONAMIENTO, remitido por el Juzgado de Primera Instancia en la Niñez y la Adolescencia del Tercer Turno por Oficio N° 1289 de fecha 14 de septiembre del año 2005 con la asistencia de los mediadores Abog. Norma Pérez y el Lic. Agustín Cáceres de la Oficina de Mediación del Poder Judicial, quienes han ejercido el rol de terceros imparciales, facilitadores de la comunicación entre las partes y sin poder de decisión para resolver el conflicto, de conformidad con el Reglamento de Mediación y las Reglas de Conducta de la Oficina de Mediación, desarrollado en ésta. -----

Las partes acuerdan por sí los puntos del conflicto que los trajo a Mediación procurando tratar de finiquitarlo pacíficamente con los alcances jurídicos dados en la Ley N° 1879/02 de Arbitraje y Mediación y el Código Civil, y el Código Procesal Civil, en los siguientes términos: -----

- 1- REGIMEN DE RELACIONAMIENTO: Entre Semana, el Sr. JOSÉ SACCO PAREDES, padre de la niña MARÍA LUISA la retirará del domicilio materno, los martes y jueves anteriores al fin de semana que corresponde el relacionamiento con el padre a partir de las 19:00 hs. Y compartirá con ella hasta las 07:20 hs. Horario de entrada al Colegio Internacional. -----

- 2- FINES DE SEMANA: La niña MARÍA LUISA compartirá con cada progenitor un fin de semana alternado, la primera y tercera del mes pasará con la madre y la segunda y cuarta con el padre, siendo retirada por esta último del

domicilio materno, los días viernes a partir de las 19:00 hs. Retornándola el día lunes a las 07:20 hs., en el Colegio Internacional. -----

- 3- CUMPLEAÑOS DE LOS PROGENITORES: la niña compartirá con cada padre conforme a los días en que estos caigan cada año, en los horarios que ambos padres convengan. -----
- 4- CUMPLEAÑOS DE LA NIÑA: será de común acuerdo previa comunicación entre los padres, en caso de que la fecha de cumpleaños de la niña no coincida con la fecha del festejo correspondiente, el padre podrá retirarla para un almuerzo o una cena, conforme a sus actividades laborales, cuidando de que la menor comparta con ambos padres esta fecha según su conveniencia, de horario en el almuerzo o la cena. Ambos progenitores concordaran para el festejo de este día. - -----
- 5- DIAS FESTIVOS DE LA FAMILIA PATERNA: MARÍA LUISA será retirada del hogar materno a partir de las 19:00 hs., y retornada al día siguiente al hogar materno o a la institución educativa, siempre que el acontecimiento sea la semana que le corresponda estar con la madre. -----
- 6- Compartidos en forma alternada por ambos progenitores. -----
- 7- VACACIONES DE INVIERNO: Una semana en compañía de la madre y la otra en compañía del padre, sin perjuicio de que en forma intercalada año de por medio la menor pueda viajar al exterior en compañía de uno de sus progenitores, por un tiempo superior al antes mencionado. Coincidiendo los años pares al padre e impares a la madre. -----
- 8- VACACIONES DE VERANO: La menor pasará treinta días corridos o quince días intercalados con el padre y treinta días corridos o quince días intercalados con la madre como mínimo, poniéndose de acuerdo ambos progenitores en las fechas. Los demás días cumplirán el régimen habitual

establecido en el numeral 1 y 2 con la salvedad de que la menor vuelva a su hogar corriente para la hora del almuerzo. -----

9- FIESTAS DE FIN DE AÑO: Este año 2005, MARÍA LUISA pasará en compañía del padre las fiestas de Navidad y Año Nuevo, pudiendo el padre retirarla del domicilio materno a partir de las 13:00 hs., y retornarla en el mismo domicilio a las 18:00 hs. Del día 25 de diciembre. El mismo horario regirá para la fiesta de año nuevo. Y a partir del año 2006 las fiestas pasará con cada progenitor, comenzando la navidad con la madre y el año nuevo con el padre y así en forma alternada. -----

10-DIA DE REYES MAGOS: MARÍA LUISA será retirada por su padre a partir de las 20:00 hs. Y la regresará al domicilio materno a las 18:00 hs. Del día seis de enero, en forma Alternada cada año. -----

11-DIA DEL NIÑO: Dependiendo del día en que este caiga de 17:00 hs, a 21:00 hs. La niña pasará en compañía del padre, en forma alternada el siguiente año con la madre. Ambos progenitores concordaran para el festejo de este día. -----

12-EL DIA DEL PADRE Y LA MADRE: MARÍA LUISA quedará con cada progenitor atendiendo el día en que caiga. -----

13-SEMANA SANTA: La menor pasará cada año en forma alternada con cada uno de los progenitores, iniciando el año 2019 con la madre. -----

14-En todas las demás ocasiones o acontecimientos que conciernen al interés de la niña, se tendrá un régimen amplio y flexible que favorezca el relacionamiento e inserción de la niña en los grupos sociales y familiares a los que pertenezcan ambos progenitores. - -----

- 15-En ocasión de viajes de la madre al interior o exterior del país la niña podrá quedar en compañía del padre, previa comunicación entre ambos, compensándose el relacionamiento en la siguiente semana a favor de la madre. En caso de que los viajes fueran del padre se acuerda así mismo que será Compensado a su regreso. -----
- 16-Si los días en que las festividades de la familia paterna coincidan con el día de relacionamiento con la madre y viceversa se compensará el siguiente el siguiente fin de semana. -----
- 17-En caso que los padres quieran viajar con la niña MARÍA LUISA al exterior del país, los padres se comprometen a proporcionar el permiso necesario, debiendo informar al otro progenitor el tiempo, lugar y el teléfono del sitio de estadía. -----
- 18-El presente acuerdo tendrá validez a partir de la firma del mismo.....
Comprometiéndose las partes del presente acuerdo a su fiel cumplimiento de buena fe, previa lectura y ratificación, firman al pie en prueba de aceptación junto al mediador, quien asistió en el Proceso de Mediación, cuatro ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto. -----

OFICINA DE MEDIACIÓN

SOLICITUD DEL SERVICIO DE MEDIACION

JUZGADO:

Juez/a:

Secretaría:

Carátula del Expediente:

PARTE A)

NOMBRE(S) Y APELLIDO(S):

C.I N°.....

DOMICILIO:.....

TELEFONO/FAX.....

ABOGADO/A:

TELEFONO/ FAX:

PARTE B)

NOMBRE(S) Y APELLIDO(S):

C.I N°.....

DOMICILIO:.....

TELEFONO/FAX:.....

ABOGADO/A:

DOMICILIO:

TELEFONO/ FAX:

NOMBRE(S) Y APELLIDO(S):

C.I N°:

DOMICILIO:

TELEFONO/FAX:

ABOGADO/A:.....

DOMICILIO:.....

TELEFONO/ FAX:

FECHA Y HORA PARA LA PRIMERA SESIÓN DE MEDIACIÓN:

.....

Firma:

OFICINA DE MEDIACIÓN

DESIGNACIÓN

MEDIADOR/RA DESIGNADO / A:

FIRMA:

.....

.....

Asunción.....de.....del 2021 a Las.....hs.-

Se deja constancia de la presencia del / la

Sr./a.....con C.I. N°:

No estuvo presente el / la Sr./a.....

Se fija nuevo día y hora de mediación:

Firma:

.....

OFICINA DE MEDIACIÓN
INFORME AL JUZGADO

Asunción.....de.....del2022 a lashs. Se deja constancia de la presencia del/la/sr.sra.....

con C.I. No:

No estuvo presente el/la sr./ sra.....

La parte presente, solicita se informe al Juzgado para seguir con la tramitación correspondiente.

Firma:

OFICINA DE MEDIACIÓN
INFORME AL JUZGADO

Asunción.....de.....del 2021

Señora

Jueza de 1ra Instancia de la Niñez y la Adolescencia del x turno

Dra. María Pérez

P R E S E N T E:

Por la presente me dirijo a V.S., con el fin de informar, acerca de la mediación solicitada en el caso: "MARÍA LUISA SACCO DE ALVARENGA S/ RÉGIMEN DE RELACIONAMIENTO", que fue derivado a esta oficina por el Juzgado, Secretaría a cargo de Juan Pérez.

La mediación ha concluido. Las partes han llegado a un acuerdo. Se adjunta Acta de Acuerdo Nro. xx de fecha 27 de diciembre de 2019 Atentamente.

Firma:

EJEMPLO DE DOCUMENTO UTILIZADO SOBRE ASISTENCIA ALIMENTICIA EN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.

DIRECCIÓN DE MEDIACION

ACTA DE ACUERDO EXTRAJUDICIAL N°1281/2021

En la ciudad Asunción, Capital de la República del Paraguay, A los catorce días del mes de noviembre del año 2021. Y siendo las 9:30 Horas. Entre la Sra. Raquel Méndez Gutiérrez, de nacionalidad paraguaya, mayor de edad, con C.I. N° 1. 558.789 domiciliada En la casa de la calle teniente Chirife c/ Marcelino Pérez, dúplex "B", del barrio mburucuyá de la ciudad de Asunción; y el Sr. Hernán Morassi Von Eskartsberg, de nacionalidad paraguaya, mayor de edad, con C.I. N° 941.286, Domiciliado en la casa de la calle sargento Benítez c/río montelindo N°.1758, Barrio mburucuyá de la ciudad de Asunción, con la asistencia del mediador Abog. Rodrigo Villalba, De la dirección de mediación del Poder Judicial, quienes han ejercido el rol de terceros imparciales, facilitadores de la comunicación entre las partes y sin poder de decisión para resolver el conflicto, de conformidad con el Reglamento de mediación y las reglas de conducta de la Dirección de Mediación del Poder Judicial, habiendo suscrito previamente el Convenio de confidencialidad, convienen en celebrar voluntariamente el presente acuerdo surgido del proceso de mediación, desarrollado en esta.-----

Las partes acuerdan por sí los puntos que los trajo a mediación, procurando tratar de finiquitarlos pacíficamente con los alcances jurídicos dados en la ley N° 1879/02 de Arbitraje y Mediación y lo dispuesto por acordada N° 198/2000, emanada de la Corte Suprema de Justicia en los siguientes términos: -----

AUMENTO DE ASISTENCIA ALIMENTICIA: El Sr. Hernán Morassi Von Eckartsberg , se obliga a aumentar la asistencia alimenticia a favor de sus hijos los niños Valentina morassi Méndez de (11 años) y Joaquín Morassi Méndez de (7 años) establecida actualmente en Guaraníes Ochocientos Mil (GS 800.000) por SD N° 483 de fecha 25 de septiembre del año 2019, que fuera dictada por el Juzgado de la niñez y la adolescencia del primer turno de la capital a cargo de la

jueza Graciela Isabel Rolón, Secretaria de la acturia María Isabel Caballero. El incremento será de guaraníes Un Millón Doscientos Mil (Gs 1.200.000) Totalizando la asistencia de alimentos a guaraníes Dos Millones (GS 2.000.000) en forma mensual, a ser depositada en la cuenta judicial ya habilitada en el Banco Nacional de Fomento, a nombre del juicio pertinente y a la orden de la Sra. María Raquel Méndez Gutiérrez. Dicho monto será depositado del 01 al 05 de cada mes. -----

Así mismo, el Sr Hernán Morassi Von Eckartsberg, se hará cargo de seguro médico, a pagar Las consultas, remedios e internaciones de los niños que no se encuentren cubiertos. Pagará las matrículas, las cuotas, uniformes, útiles y cantina para que los niños sigan asistiendo al colegio internacional. También alquilará y pagará la. Cuota mensual de un departamento de tres habitaciones y cederle el uso de los muebles y equipamientos que tienen actualmente para qué lo equie. Proporcionarle y pagar un personal doméstico que se encargue del cuidado, alimentación y aseo que permita a la madre desarrollar libremente sus actividades laborales. -----

El presente acuerdo tendrá validez a partir de la firma del mismo. -----

Las partes solicitan la homologación del presente acuerdo en el Juzgado de la Niñez y Adolescencia correspondiente. -----

Comprometiéndose las partes del presente Acuerdo a su fiel cumplimiento de buena fe, Previa lectura y ratificación, firman al pie en prueba de aceptación junto con el Mediador quienes asistieron en el proceso de mediación en cinco ejemplares de un mismo tenor y un solo efecto. Al finalizar este acto, se hace entrega a las partes de un original de acuerdo arribado. -----

MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA			
OPERALIZACION DE LAS VARIABLE:			
VARIABLE	CONCEPTO	DIMENCIONES	INDICADORES
MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	Es UN MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS. Que, mediante la ayuda de un tercero, profesional entrenado (mediador) se procura a que las personas implicadas en un conflicto puedan llegar por ellas mismas a establecer un acuerdo que permita recomponer la relación y dar por acabado o al menos mitigado el conflicto.	MEDIADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto - Característica - Rol del mediador
		MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Diversos mecanismos - objetivos de solución de conflictos
		MEDIACION.	<ul style="list-style-type: none"> - Como acceder al servicio de mediación - Objetivos y función de la oficina de mediación - Procedimiento
		VENTAJAS DE LA MEDIACION	<ul style="list-style-type: none"> - Homologación de acuerdo - Falta de acuerdo
		PROCESO JUDICIAL Y MEDIACION	<ul style="list-style-type: none"> - La mediación y el abogado - Los jueces y la mediación - Preparación de las audiencias - Documentación utilizada en mediación.

MARCO METODOLOGICO

Enfoque: cualitativo:

Esta diseñado bajo el planteamiento metodológico del enfoque cualitativo, puesto que este es el que mejor se adapta a las características y necesidades de la investigación, para proceder luego a su interpretación, analizando las relaciones de significado que producen en cuanto a los medios alternativos de conflictos en niñez y adolescencia.

Nivel: Descriptivo:

Significa describir situaciones y eventos. Esto es, decir como es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, al abordar esta investigación descriptiva se acuden a escritos, cuestionarios elaborados, memorias de la corte suprema de justicia, leyes y códigos para establecer las ideas básicas sobre los medios alternativos de resolución de conflicto en niñez y adolescencia.

MARCO ANALITICO

Conclusiones

Luego de la presentación, Análisis e interpretación de los resultados de esta investigación Sobre los objetivos formulados, Se llegó a las siguientes conclusiones:

En relación a mi objetivo general podemos determinar que los medios alternativos de resolución de conflictos en niñez y adolescencia son un medio para resolver conflictos consideró que la terminología correcta sería métodos “adecuados”. En razón de que para cada conflicto puede existir un camino para su administración o resolución, De ahí que la mera recurrencia a la solución no sea llegar a las últimas instancias como única manera de enfrentar los conflictos, la cual lo mejor sería pensar en algo polifacético y distinto para bien de los niños y adolescentes, que son los principales afectados en estos conflictos. Y así poder limar las asperezas y puedan llegar a un acuerdo satisfactorio para la criatura y por sobre todo para sobre guardar el interés superior del niño.

En relación con el primer objetivo específico: los mediadores son profesionales especializados que facilitan el diálogo entre las partes del conflicto Para que encuentren una solución, Son una figura neutral e imparcial. En cuanto a sus roles podemos definir que son: El de ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo cuyos términos sean aceptables, tiene el rol de conductor del procedimiento y facilitador de la comunicación. no actúan como un juez ni abogado, por ello no puede decidir quién tiene la razón, proponer fórmulas de acuerdo a las partes, ni asesorar a las mismas sobre sus derechos, es básicamente guiar a las partes en el planteamiento del problema y en la búsqueda de las distintas alternativas de solución. éste no representa a ninguna de las partes, sino que las ayuda a alcanzar su propio acuerdo.

En lo que respecta al segundo objetivo específico: Podemos identificar que existen diversos mecanismos de solución de conflictos que podrían ser: la negociación que Es un procedimiento por el cual las partes intentan resolver sus conflictos sin la intervención de un tercero, La Mediación que es un procedimiento en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a resolver sus conflictos- Es una Negociación asistida por un tercero, la Conciliación la conciliación está prevista en los Códigos Procesales y se realiza ante el Juez. Existe otra acepción de esta palabra en el sentido de un procedimiento similar al de la mediación en el que el conciliador puede

proponer fórmulas de arreglo, conservando las partes el poder de aceptarlas o no, el Arbitraje que es un procedimiento en el cual la decisión de la disputa se delega en un tercero (árbitro). Las partes plantean sus posiciones, se puede producir pruebas o no y se dicta un laudo arbitral. De alguna manera comparte similitudes con el juicio, aunque permite una resolución más rápida y se da en el campo privado. Existen además otras formas como ser cláusulas MED/ARB, Mini Juicio, Previa evaluación neutral, Ombudsman (Defensor del Pueblo) y otros mecanismos de solución de conflictos.

En lo concerniente al tercer objetivo específico: La mediación es un mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual las partes gestionan por sí misma la solución amistosa de sus diferencias, con la asistencia de un tercero que sería el mediador, que inducirá a las partes a identificar los puntos de la Controversia, a acomodar sus intereses a los de la contraria, a explorar fórmulas de arreglo que trasciendan el nivel de la disputa, a tener del conflicto una visión productiva para ambos. La cual Podemos analizar que su objetivo es la de cooperar con las partes en el proceso de negociación, a través del cual aspiran a solucionar sus conflictos y llegar a un acuerdo razonable y justo, como también poder evitar la tensión que el conflicto genera.

Su forma de acceso en lo judicial se podrán derivar los casos a Mediación de niñez y adolescencia, en los mismos que emiten Oficio, A.I., Nota o Providencia solicitando el servicio de mediación, el cual una vez remitido a la Dirección de Mediación se lleva a cabo a instancia de las partes, las que deberán acudir a las audiencias acompañadas de sus respectivos abogados. La mediación puede celebrarse antes, o durante el proceso judicial, pero hasta antes de dictarse la providencia que llame autos para sentencia. Si una de las partes considera que el conflicto es apto para ser mediado puede convenir con la otra parte la suspensión del procedimiento judicial y acudir al servicio de mediación judicial. En la parte Extrajudicial el interesado podrá solicitar el servicio de mediación por sí mismo, en compañía de un abogado o a través del Ministerio de la Defensa Pública, Ministerio Público o CODENI en su caso, en las distintas oficinas que conforman la Dirección de Mediación en todas las circunscripciones judiciales del país. Es requisito al solicitar el servicio de mediación presentar fotocopia del documento de identidad del solicitante. Tanto en los casos judiciales como extrajudiciales, una vez recibida la solicitud en la Dirección de Mediación se registran los datos del caso y de los solicitantes y se crea una carpeta de mediación.

En relación al cuarto objetivo específico: podemos indicar las ventajas que posee la mediación: (Economía de tiempo, dinero y esfuerzo). Por qué pueden concluirse en pocas horas o semanas, es mucho más bajo su costo, ya que se evita los honorarios profesionales elevados y demás costos. Las partes Son las que mantienen el control sobre el resultado porque solo estás pueden decidir llegar a un acuerdo a negociar sus propios intereses. La cual las partes nada tienen que perder en la mediación, Ya que, si no se logra ninguna solución aceptable, mantendrán todos sus derechos legalmente adquiridos y podrán aplicar otros métodos que consideran apropiados para resolver el conflicto. Por ejemplo: (el arbitraje o el litigio). También buscan de

una solución en la cual ambas sean ganadoras. Esto genera un mayor acercamiento y, en consecuencia, se puede preservar lo mejor posible la relación interpersonal. Esta ventaja resulta especialmente importante cuando el conflicto surge entre personas que no podrían evitar una convivencia futura o entre quienes les convendría proseguir manteniendo su relación.

En lo que respecta al quinto objetivo específico: sobre el proceso judicial y mediación podemos reconocer que tiene como objetivo contribuir al mejoramiento de la eficiencia y calidad del servicio de la administración de Justicia, ampliar los mecanismos de solución de conflicto disponibles en los tribunales y prestar un servicio de acceso a la justicia alta calidad que permita a los ciudadanos resolver sus conflictos. La Corte Suprema de Justicia de Paraguay tiende a brindar un soporte administrativo capaz de medir la eficiencia y eficacia del servicio, la calidad de recursos humanos aplicados al mismo y constituirse en una herramienta que coadyuve a que el servicio sea visibilizado por el usuario como un servicio ágil, profesional y especializado, asegurando además a los mismos la confidencialidad a través de la ética profesional por parte de los mediadores en el tratamiento de los casos mediados.

A modo de finalizar podemos decir que los medios alternativos de resolución de conflictos tienen la potencia de transformar a las partes en conflicto y a la sociedad, llevando hacia un mundo en que la vida de la comunidad sea más rica. La premisa del valor transformativo de la mediación le otorga a este método de resolución de disputa una función generadora de crecimiento moral en las personas y en la población en general. Más allá de satisfacer los intereses y necesidades de las partes individuales en conflicto; o de que éstas arriben a su propia justicia para el caso, la mediación logra que las personas sepan encarar mejor sus problemas y los aprendan a resolver de un modo creativo y pacífico, por lo que, consecuentemente, no solo cambia la situación particular de las personas, sino a las personas mismas. Bajo estos parámetros, la meta de la mediación es la de lograr un mundo mejor. Por ello, el futuro de este modo de resolver controversias es promisorio, no solo para los concretos particulares en conflictos, sino también para toda la sociedad.

BIBLIOGRAFIA

ACLAND, Andrew Floyer; Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones, 1ra. Ed., Barcelona, Paidós, 1993.

ÁLVAREZ, Gladys. Mediación para resolver conflictos, Ediciones Astrea. Buenos Aires. Argentina. 1995.

BARUCH BUSH, Robert A. y FOLGER, Joseph P.; La promesa de la Mediación. 1ra. Edición, Buenos Aires, 1994.

CAIVANO, Roque J. y otros; Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos, Negociación, Conciliación y Arbitraje, 1ra. Ed., Editor E. Moame Drago, 1998.

CRUCES GONZÁLEZ. Minerva. "Los fines de la mediación", Ediciones Aranzadi Navarra. Caracas Venezuela.2023.

DIEZ, Francisco y TAPIA, Gachi; Herramientas para trabajar en mediación, 1ra. Ed. 1ra. Reimp., Buenos Aires-Barcelona-México, Paidós, 2000.

FOLBERG, Jay y TAYLOR, Alison; Mediación. Resolución de Conflictos sin litigio, México, Limusa, 1997.

FLEITAS Laura. "Manual de resolución de conflictos". Edición Velasco. Madrid. España, 1999.

GONZAGA BARUJA. Leticia. "La mediación sin conflictos". Edición Graníca. Buenos Aires. Argentina. 2004.

HIGHTON, Elena I. y ÁLVAREZ, Gladys S.; Mediación para resolver conflictos, 1ra. Ed., Buenos Aires, Ad-Hoc, 1995.

HIGHTON, Elena I., ÁLVAREZ, Gladys S. y GREGORIO, Carlos G.; Resolución Alternativa de Disputas y Sistema Penal, 1ra. Ed., AD-HOC, Buenos Aires, 1998.

HILDE MACHADO. Julio, "Mediación y Justicia" Edición Depalma, Buenos Aires. Argentina. 2021.

LEY 1.879/02 de arbitraje y mediación. Ediciones librería el foro. Asunción Paraguay. 2006.

LINCK, Delfina; El valor de la Mediación, Buenos Aires, Editorial Ad-Hoc, 1997.

MOORE, Cristopher W., El proceso de mediación: Métodos prácticos para la resolución de conflictos, Buenos Aires, Granica, 1995.

MERINO MERCHAN. "Medios alternativos de resolución de conflictos", Ediciones la barca. Barcelona. España. 2000.

SUARES, Marinés; Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas, 1º Ed. 1º reimp., Buenos Aires Barcelona-México, Paidós, 1999.

WILDE, Zulema D. y GAIBROIS, Luis M.; Qué es la Mediación, 3ra. Ed. Actualiz., Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 1995.

ZARRATEA, Roque julio. Negociación, conciliación y arbitraje: Mecanismos alternativos para la resolución de conflictos. Ediciones APENAC. Lima.perú.2005.